

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor potensial yang harus dikembangkan untuk meningkatkan devisa Negara di luar minyak dan gas bumi. Keadaan alam Indonesia, peninggalan sejarah dan seni budayanya memiliki potensi yang cukup besar untuk dapat menarik perhatian wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia, agar sektor ini dapat berhasil, maka perlu dibangun dan dikembangkan sektor-sektor lain, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung industri pariwisata tersebut.

Hotel Dharma Utama sudah ada sekitar tahun 60 an dan merupakan salah satu hotel paling tua di Pekanbaru. Dari mulanya Hotel Dharma Utama Pekanbaru bangunannya terbuat dari kayu sekarang telah jadi permanen dengan 4 lantai. Seiring perkembangannya hotel ini telah beberapa kali direnovasi dan dibangun sesuai zaman. Karena letaknya yang strategis ditengah kota hotel ini menjadi incaran tamu-tamu dinas, ataupun swasta dan wiraswasta untuk menginap dan kegiatan lainnya.

Hotel ini sekarang sudah banyak dikenal masyarakat Riau maupun diluar Riau, selalu dijadikan tempat kegiatan pelatihan ataupun pertemuan bagi orang-orang dinas dan swasta tiap tahunnya. Dengan jumlah kamar yang dimiliki saat ini 59 kamar semuanya ber AC

4.2 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan atas dasar kerja sama, mempunyai bentuk dan susunan yang secara jelas dan formil merumuskan bidang tugas dari tiap-tiap unsur serta menegaskan hubungan kerja sama individu-individu dalam perusahaan. Menyusun struktur organisasi merupakan langkah yang sangat penting untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam organisasi. Dengan adanya struktur organisasi maka akan kelihatan pembagian tugas dan tanggung jawab untuk memudahkan dalam mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan menggambarkan garis wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian atau divisi. Dalam penyusunan struktur organisasi hendaklah jelas tujuan dan sasaran dari perusahaan, pembagian tugas dari masing-masing pekerjaan, pendelegasian kekuasaan dan kesatuan perintah dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan dapat menjalankan kegiatannya secara efektif dan efisien.

Struktur organisasi adalah pengaturan antar hubungan bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu perusahaan/organisasi. Struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan hirarki dan kewenangan serta menunjukkan kata hubungan laporan.

Menurut pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab, maka bentuk-bentuk struktur organisasi dapat dibedakan:

1. Organisasi garis

Organisasi garis adalah organisasi dimana tugas-tugas perencanaan, pengomandanan dan pengawasan berada pada satu tangan dan garis wewenang langsung dari pimpinan kepada bawahan.

2. Organisasi garis dan staf

Organisasi garis dan staf ini umumnya terdapat pada perusahaan yang relative besar. Dalam organisasi garis dan staf, wewenang dari puncak pimpinan dilimpahkan kepada bagian-bagian atau satuan yang dibawahnya dalam semua bidang pokok dan kerja tambahan. Staf dibawah puncak pimpinan tidak memiliki wewenang komando melainkan hanya dapat memberikan pertimbangan sesuai dengan keahliannya. Tetapi organisasi besar dan kompleks mempunyai ruang lingkup kerja yang besar, dimana pimpinan mendelegasikan beberapa wewenang kepada staf sesuai dengan keahlian mereka. Dalam hal ini staf mengambil keputusan atau perintah kepada bawahan atas nama pimpinan.

3. Organisasi fungsional

Organisasi fungsional adalah organisasi yang disusun berdasarkan sifat dan macam-macam fungsi yang harus dilaksanaka. Pada organisasi semacam ini wewenang puncak pimpinan dilimpahkan kepada bagian-bagian yang ada bawahannya dalam bidang kerja tertentu dan pimpinan dari satuan pelaksanaan yang ada dibawahnya, sepanjang itu menyangkut bidang pekerjaan masing-masing.

Bila dilihat dari bentuk-bentuk struktur organisasi di atas, maka hotel dharma utama dapat dikatakan memiliki organisasi garis, penggunaan struktur organisasi ini dapat memudahkan kesatuan perintah dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada bawahan.

Hotel dharma utama pekanbaru dalam menjalankan usahanya membagi tugas-tugasnya kedalam bentuk departemen-departemen dan masing-masing departemen tersebut terdiri dari bagian-bagian. Adapun departemen yang ada pada hotel dharma utama pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a. Executive Office
- b. Front Office Departemen
- c. Marketing Departemen
- d. Accounting Departement
- e. Personal Department
- f. House Keeping Depertement

Uraian tugas dan tanggung jawab pada tiap departemen beserta bagian-bagiannya sebagai berikut :

4.4.1 Executive Office

1. General Manajer
 - a. Membuat rencana pengembangan usaha
 - b. Menetapkan dan menyetujui kebijaksanaan operasional dan administrasi
 - c. Mengatur semua kegiatan yang ada di Hotel

- d. Mewakili perusahaan dalam melakukan hubungan kerja dengan perusahaan lain.
2. Manager
 - a. Melaksanakan dan mengatur administrasi hotel
 - b. Mengadakan rapat kerja dan memberikan penyuluhan
 - c. Memutuskan dan mengambil kebijaksanaan atas dasar adanya pelimpahan wewenang.
 - d. Melakukan pengawasan terhadap segala aktivitas yang ada di hotel

4.4.2 Front Office Department

1. Supervisor
 - a. Membuat laporan kamar dan situasi tamu setiap bulannya.
 - b. Mengkoordinasi dan mengontrol, pelaksanaan pelayanan kepada tamu
 - c. Memberikan informasi kepada tamu yang akan melakukan reservasi
2. Receptionist
 - a. Menyediakan kamar bagi tamu yang akan menginap.
 - b. Mencatat identitas tamu, pesanan-pesanan tamu yang baru datang baik melalui surat ataupun telepon.
 - c. Membuat laporan tamu yang masuk maupun keluar hotel.
 - d. Membuat rekening tamu yang akan check out.
 - e. Memblokir kamar tertentu bila ada permintaan khusus.
3. Bell boy
 - a. Menjemput dan mengantar tamu yang telah memesan kamar hotel.
 - b. Mengantarkan barang-barang bawaan tamu sampai ketujuan.

4.4.3 Marketing Department

- a. Membantu General Manager
- b. Memperbanyak peluang-peluang dalam memperoleh profit.
- c. Meningkatkan penghasilan yang tinggi dan mempertahankan agar berkesenambungan.
- d. Mengkoordinasi ruang lingkup kerja hotel yang berhubungan dengan sales.

4.4.4 Accounting Department

1. Accounting manager
 - a. Memberikan informasi kepada manajemen berupa laporan harian operasional sampai dengan income statement perbulan.
 - b. Bertanggung jawab atas situasi dan kondisi keluar masuknya keuangan (cash flow)
 - c. Bertanggung jawab atas pembayaran operational.
2. Cashier
 - a. Menerima pembayaran tamu sehari-hari
 - b. Bertanggung jawab membuat laporan harian tamu.

4.4.5 Personal Department

1. Personal manager
 - a. Menjalankan tugas dalam mencari dan memilih tenaga kerja yang akan bekerja dihotel.
 - b. Menjalankan dan memelihara tata tertib dan peraturan perusahaan.

- c. Bertanggung jawab secara langsung pada general manager dalam perencanaan aktivitas personalia.
- 2. Secretary
 - a. Mejawab telepon masuk kepersonalia dan menyusun pertemuan manager personalia dengan para tamu
 - b. Bertanggung jawab dalam secretariat dan hubungan dengan karyawan mengenai berbagai hal.
 - 3. Security
 - a. Melakukan pengamanan, baik secara terbuka maupun tertutup di berbagai lokasi
 - b. Bertanggung jawab secara langsung terhadap aktifitas pengamanan hotel
 - 4. Engineering
 - a. Melakukan perawatan terhadap semua aset perusahaan baik didalam maupun diluar gedung
 - b. Melakukan perawatan terhadap mesin yang ada pada hotel serta instalasi listrik.

4.4.6 House Keeping Departement

- 1. Supervisor
 - a. Meneliti/mengawasi barang-barang inventaris, persediaan stok linen, guest supplies, cleaning supplies untuk menjamin kelancaran operasi sehari-hari.

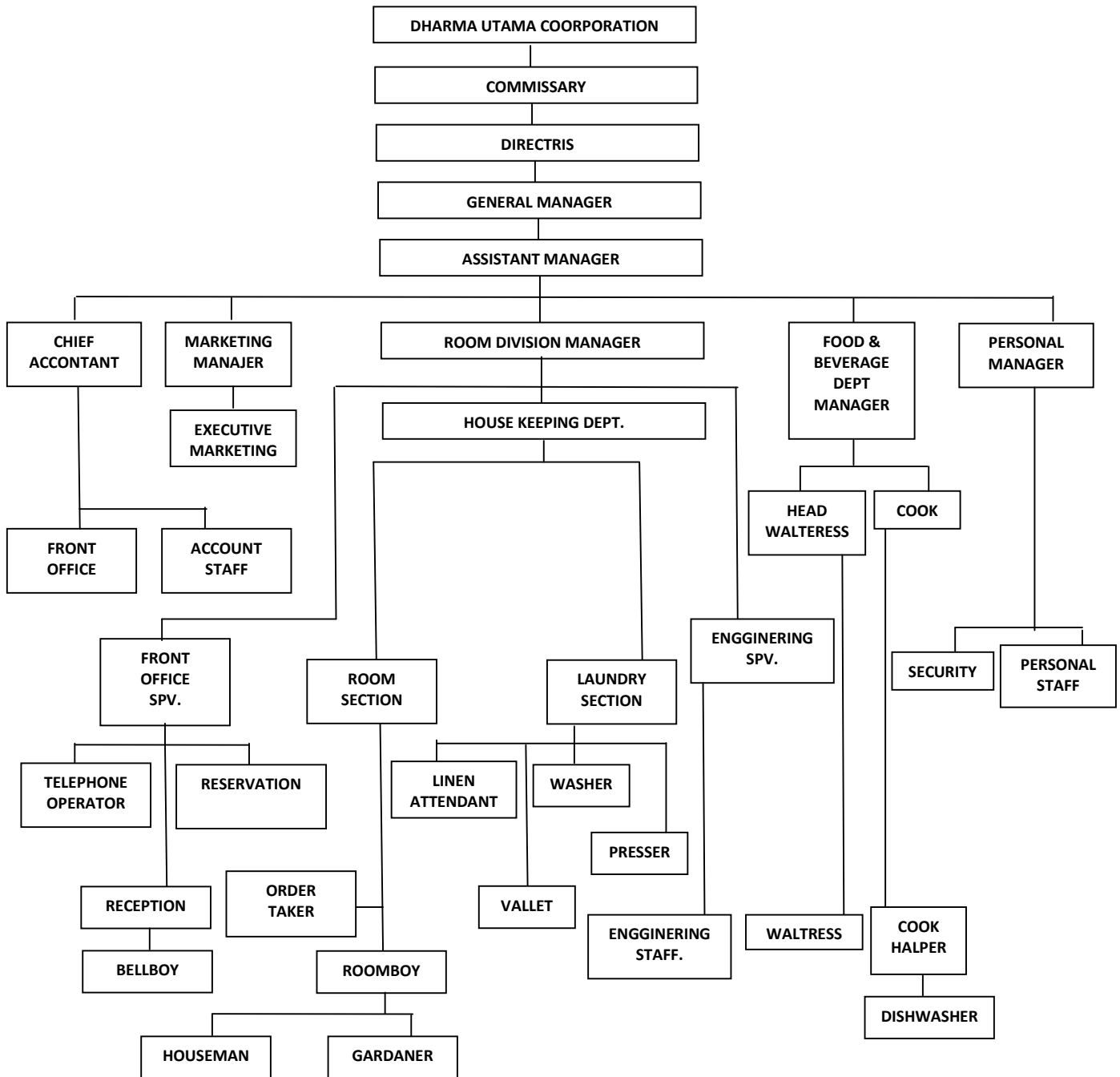
- b. Meneliti kelancaran administrasi perawatan/perbaikan peralatan dan perlengkapan.
 - c. Melakukan pemeriksaan keseluruhan laundry area mengenai kebersihan, kerapian, keamanan, kesehatan, dan keselamatan kerja
 - d. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan secara terus menerus mengenai kondisi peralatan tetap baik sehingga hasilnya tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Room Boy
- a. Membersihkan kamar tamu dengan standar yang telah ditetapkan
 - b. Menerima kunci-kunci sesuai dengan penugasan yang telah diberikan House Keeping sebelum memulai pekerjaan dan mengembalikan setelah menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Melaporkan segera segala kerusakan atau kehilangan atau penemuan barang-barang tamu kepada atasan setelah diteliti baik-baik didalam kamar.
3. House man
- a. Melakukan pekerjaan pembersihan sesuai dengan petunjuk atasan
 - b. Memvakum karpet di function room, kantor ataupun lobby
 - c. Melakukan set up/clear up function dikamar-kamar, lobby sesuai dengan petunjuk atasan
 - d. Membersihkan alat-alat setelah bekerja dan menyiapkannya pada tempat yang ditetapkan.

4. Laundry

- a. Mencuci dan menyetrika barang-barang linen milik karyawan hotel dan tamu hotel
- b. Melayani cucian pakaian tamu, perlengkapan hotel yang diserahkan kepada tukang cuci.

Adapun struktur Organisasi Hotel Dharma Utama Pekanbaru :

DHARMA UTAMA HOTEL ORGANIZATION CHART



4.3 Aktivitas Perusahaan

Hotel dharma utama pekanbaru merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan. Berbagai jenis jasa yang ditawarkan oleh hotel ini antara lain :

4.5.1 Bidang Akomodasi

Bidang ini merupakan produk utama dari hotel dharma utama pekanbaru karena merupakan usaha pokok dari perusahaan perhotelan yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Segala fasilitas/produk hotel ditawarkan untuk memberikan kepuasan bagi tamu yang datang untuk menginap. Untuk melengkapi produk yang ada, hotel harus memberikan penampilan yang memikat, misalnya dengan memperhatikan dekorasi ruangan yang menarik dan suasana yang nyaman sehingga dapat meningkatkan selera pengunjung, disamping fasilitas-fasilitas lainnya sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Hotel dharma utama pekanbaru memiliki jumlah kamar 59 buah kamar, hotel ini buka 24 jam. Adapun jenis-jenis kamar yang dimiliki Room Superior, room standar masing-masing mempunyai perbedaan dalam hal fasilitas maupun tarif yang ditetapkan sesuai dengan tingkatannya.

4.5.2 Minor Operating Departement

Bidang ini merupakan bidang usaha yang mengelola pelayanan lain diluar operasi kamar yang merupakan usaha pihak hotel untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh tamu dan pengunjung, diantara fasilitas tersebut adalah :

- a. Restoran/café
- b. Ruang miting
- c. 60 room
- d. Meeting room
- e. Acc room & tv
- f. Free wifi
- g. Refleksi & SPA
- h. Drug store
- i. Laundry
- j. Mushalla
- k. Lift
- l. Free Safety Deposite
- m. Taxi hotel
- n. Area parker luas

Berbagai jasa yang ditawarkan oleh pihak hotel ini berguna untuk menunjang penjualan kamar hotel yang tujuannya agar tamu merasa lebih praktis dan terbantu dengan adanya sarana penunjang tersebut.