

## **BAB II**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Hotel Akasia**

Hotel Akasia adalah bagian dari Institute Komputer dan Perhotelan Indonesia ( IKPI ) Pekanbaru. Pada tahun 2002 kampus lama IKPI yang beralamat di jalan Cempaka, Suka Jadi sudah tidak memadai lagi dan tidak sesuai dengan standard yang ada maka pada tahun 2004 Bapak. Drs.H.Ondi Sukmara, Msc dan Bapak Afriyendi Anas, BSc, merembukan masalah praktikum bagi mahasiswa dan mahsisiwi IKPI khususnya untuk jurusan Perhotelan. Dan mereka memutuskan untuk memindahkan kampus IKPI dari jalan Cempaka SukaJadi ke Jalan Jenderal Sudirman No. 419 B dan sekaligus didirikanlah Hotel IKPI Trainee sebagai sarana praktikum bagi mahasiswa/I IKPI khususnya jurusan perhotelan (Dokumentasi Hotel Akasia, 2014).

Pada awalnya hotel Akasia bernama hotel IKPI Trainer dan hanya memiliki 1 ruko, pada bulan juli 2004 ruang praktikum diperluas menjadi delapan ruko. Nama hotel dirubah menjadi hotel Akasia pada bulan agustus 2004, dan pada tanggal 16 Agustus 2004 ada sebuah instansi pemerintah yakni BPS ( Badan Pusat Statistik ) mengadakan pelatihan ditempat trainee mahasiswa/I IKPI (Dokumentasi Hotel Akasia, 2014).

Hotel Akasia sekarang sudah menjadi hotel umum, hotel ini sering digunakan sebagai tempat pelatihan dari dinas pemerintah pekanbaru dan dari instansi swasta

lainnya seperti Badan Kepegawaian Pekanbaru, Dinas Koperasi &UKM, Dinas Kehutanan. BPHHP WIL III PKU, BPS, Dinas Perikanan, Satpol-PP, BKP dan untuk instansi swasta atau organisasi lainnya adalah PAUD , PERTUNI, Karang Taruna , dan masih banyak lagi lainnya, dengan hanya memiliki 31 kamar dan 1 ruang meeting dan 1 restaurant, maka pada tahun 2008 hotel Akasia menambah gedung baru sebanyak 4 ruko dengan beberapa fasilitas tambahan diantaranya adalah penambahan kamar sebanyak 18 kamar dan 3 ruang pertemuan dan penambahan satu buah restaurant, gedung baru diresmikan tepat pada bulan agustus 2008 (Dokumentasi Hotel Akasia, 2014).

Dan pada bulan juli 2009 hotel Akasia menambah satu ruang pertemuan lagi dilantai 3 yaitu payung sekaki Hall, pada Bulan Februari Hotel Akasia kembali menambah kamar sebanyak 10 Kamar, jadi total kamar menjadi 60 Kamar, sekarang pun Akasia Masih membangun kamar, target kamar hotel Akasia menjelang Pon XVII adalah sebanyak 80 Kamar. Meskipun demikian hotel Akasia ini masih digunakan sebagai tempat praktek mahasiswa/I IKPI, dan kebanyakan yang bekerja dihotel Akasia adalah para alumni mahasiswa/I IKPI itu sendiri(Dokumentasi Hotel Akasia, 2014).

## **B. Visi Misi Hotel Akasia**

Visi :

Terwujudnya sebuah hotel yang berkelas yang memiliki pelayanan professional dengan mengutamakan pelanggan.

Misi :

1. Memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui pelayanan terbaik sehingga diperoleh kepuasan pelanggan.
2. Mendorong terciptanya kondisi financial yang sehat sehingga mampu memberikan kontribusi keuntungan yang optimal bagi perusahaan.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan suasana kerja yang kondusif serta kooperatif untuk mewujudkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan.
4. Memperoleh “goodwill” sebagai umpan balik dari manfaat yang diberikan terhadap lingkungan sosial masyarakat (Dokumentasi Hotel Akasia, 2014).

### **C. Layanan dan Fasilitas Hotel Akasia**

Hotel Akasia merupakan bintang satu yang terletak di kota Pekanbaru. Hotel ini terdiri dari 60 kamar yang terdiri dilantai satu dan lantai 2. Di hotel ini juga tersedia satu buah musholla, 6 buah ruang pertemuan, satu buah kitchen. Selain itu, hotel Akasia juga memiliki lobby, coffee shop buka 24 jam, Room Service (Pelayanan makan minum diantar ke kamar), Internet Wireles Facility, Taxi

Service, Drug Store, Laundry service, Colour TV 21 Inch, Meeting Room, Musholla (Dokumentasi Hotel Akasia, 2014).

**Tabel I**  
**Jumlah, Jenis Kamar Dan Harga Kamar**

<b>Jenis Kamar</b>	<b>Jumlah Kamar</b>	<b>Harga Kamar</b>
Eksekutif Room	3	Rp. 450.000,-
Deluxe Room	27	Rp. 400.000,-
Superior Room	27	Rp. 340.000,-
Standar Room	3	Rp. 260.000,-
Extra Bed		Rp. 50.000,-

(Dokumentasi Arsip Hotel Akasia, 2014).

**Tabel II**  
**Jenis dan Harga Room Rental**

<b>Nama Room</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Harga -/ Hari</b>
Bukit Raya Room	1	Rp. 2.500.000
Payung Sekaki Room	1	Rp. 2.000.000
Sukajadi Room	1	Rp. 1.000.000
Sail Room	1	Rp. 1.000.000
Tampan Room	1	Rp. 1.000.000

(Dokumentasi Arsip Hotel Akasia, 2014).

#### **D. Struktur Organisasi dan Tugasnya**

Dalam menjalankan struktur organisasi diperlukan suatu wadah atau tempat yang sama dalam administrasi wadah ini disebut dengan Organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu denah aturan tugas secara formalitas yang ada pada suatu perusahaan, di dalamnya terdapat fungsi dan tanggung jawab setiap bagian atau divisi yang tertera pada struktur organisasi yang ada. Lainnya dapat pula dijadikan sebagai alat untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab dalam rangka kerja sama dan koordinasi antar sesama anggota Organisasi dan luar organisasi.

Dengan adanya struktur organisasi yang digambarkan secara jelas akan mempermudah pimpinan untuk mengkoordinir semua kegiatan organisasi. Disamping itu juga akan jelas kelihatan jenjang dan saluran wewenang bagi setiap petugas yang mendukung jabatan. Dilihat dari struktur organisasinya, baik vertikal maupun horizontal pimpinan dan bawahan secara bersama-sama, menjalankan usaha untuk menacapai tujuan perusahaan. Penggunaan bentuk struktur garis ini bertujuan untuk memudahkan kesatuan perintah dalam memberikan tugas dan tanggung Jawab kepada bawahan

Dibawah ini akan dijelaskan mengenai fungsi dari masing-masing struktur organisasi pada Hotel Akasia Pekanbaru.

1. *Manager*, bertugas sebagai pimpinan tertinggi yang mengatur hotel Akasia
2. HRD (*Human Resource Departement*) atau yang lebih dikenal dengan Personalia, devisi ini berperan dalam manajemen sumber daya manusia.
3. *Public Relations*, Tugasnya :
  - a. Mengkoordinir dan bertanggungjawab atas pesanan kamar (reservasi) group dan non group dan pemesanan ruangan meeting yang terdapat dihotel.
  - b. Mengadakan perjanjian ataupun penawaran kepada instansi pemerintahan atau perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan ruangan meeting.
  - c. Membuat guest story card dan membuat data-data tamu yang menginap secara periodik.

- d. Menjaga nama baik melalui pembuatan citra positif di masyarakat, serta bertanggung jawab terhadap pihak media jika ada yang ingin bekerja sama.
4. *Housee Keeper* berperan dalam pengelolaan atau perawatan kamar maupun hotel serta secara keseluruhan dan bertanggung jawab mempersiapkan kamar maupun fasilitas hotel sehingga siap untuk dijual. Tugas ini adalah meliputi atau mengawasi barang-barang inventaris persediaan *stock line*, *guesst supplies* untuk menjamin kelancaran operasional sehari-hari dan memeriksa areal hotel sehingga standar kebersihan hotel terjaga.
  5. *Laundry* Tugasnya :
    - a. Melaksanakan pencucian dan pengepresian pakaian tamu.
    - b. Karyawan dan outside laundry.Mengambil kain kain kotor dari kamar.
    - c. Menyetrika dan merapikan kain yang ada di setiap kamar.
    - d. Memeriksa linen di dalam setiap kamar.
    - e. Menyapu dan mengepel lantai.
    - f. Membersihkan bak air setiap minggu selalu bersama room boy.
  6. *Office Management*, fungsinya :
    - a. Merencanakan dan melaksanakan tahap usaha yang menyebabkan kenaikan volume dan keuntungan hotel.
    - b. Menghasilkan keuntungan maksimal dari pendapatan sewa kamar serta jasa pemakaian sarana kesekretariatan. Dan mempunyai beberapa tugas lainnya yaitu :

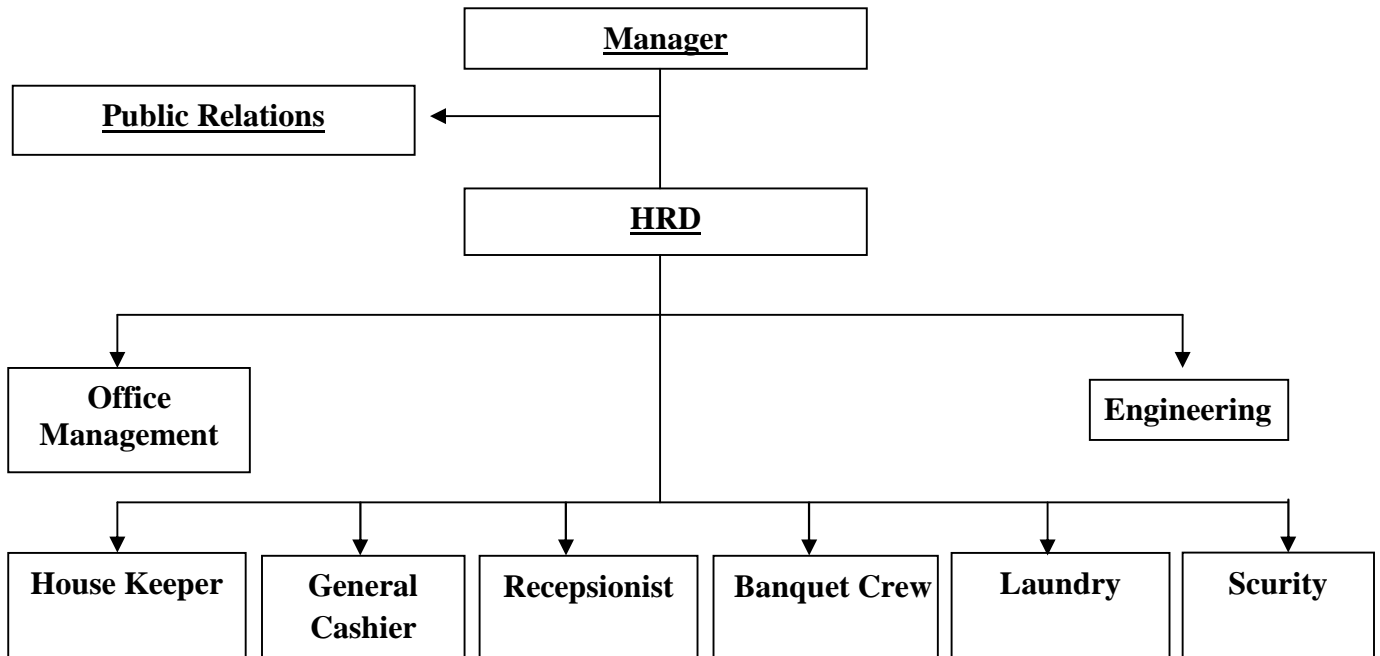
1. Reservation Supervisor and clerks
  - a. Mengawasi atau memeriksa dan menggerakkan petugas pramugara
  - b. Bertanggung jawab mewakili manager utama dalam mengatasi permasalahan.
  - c. Memberikan peringatan kepada reseptoon dan fungsinya dalam penagihan sewa kamar kepada tamu.
2. Reception Supervisor and clerks
  - a. Memberikan informasi telepon yang dianggap penting.
  - b. Mampu meningkatkan dan mengenal nama tamu yang menginap.
  - c. Menerima pelayanan telpon
  - d. Menyampaikan panggilan telepon yang dituju.
  - e. Menjaga dan merawat telpon supaya tetap bersih dan akurat.
  - f. Memberikan pelayanan yang baik bagi tamu.
3. Bell Captain and Clerks
  - a. Mengantar tamu jika tidak tahu letak kamar
  - b. Mengangkat dan membawa barang tamu yang check in maupun check out.
  - c. Menunjuk kamar kepada tamu dan membantu resepsionist.
7. *Resepsionist*, Fungsinya bertanggung Jawab mengatur proses check in ataupun check out tamu.
8. *Engineering* fungsinya bertanggung jawab atas masalah teknisi hotel, listrik,telepon, dan lain sebagainya.



9. *Banquet Crew*, fungsinya bertanggungjawab atas penyajian makanan dan minuman untuk acara-acara yang ada di hotel misalnya acara meeting, pelatihan, seminar, weding dan lain-lain dan bekerja sama dengan F & B departemen
10. *General Cashier* ( kasir umum) dan Accounting, tugasnya:
  - a. Bertanggung jawab atas pembayaran yang dilakukan oleh tamu yang check out pada semua shif (pagi, siang dan shif malam) di front office, dan menyetorkan langsung ke Accounting
  - b. Bertanggung jawab terhadap sistem pengeluaran dan pendapatan hotel.
  - c. Mengatur dan merencanakan keuangan hotel
  - d. Membuat laporan bulanan dan tahunan, laba dan rugi serta menghitung gaji, service karyawan dan direksi.
11. *Scurity*, fungsinya menjaga keamanan di sekitar hotel, baik bagian dalam maupun luar. (Dokumentasi Hotel Akasia, 2014).

**Gambar 1.2**

**Struktur Organisasi Hotel Akasia**



(Dokumentasi Arsip Hotel Akasia, 2014).