

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel berasal dari kata “Hostel” yang diambil dari bahasa perancis kuno, bangunan publik yang mulai dikenal kira-kira pada akhir abad ke-17. Pengertian terdahulu hotel disebut sebagai tempat penampungan untuk para pendatang atau juga sebagai bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum. Jadi pada awalnya hotel memang diciptakan untuk melayani masyarakat.

Pengertian hotel di Indonesia sesuai dengan peraturan yang dituangkan dalam surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab 1 , Pasal 1, Ayat (b) menyatakan bahwa: “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Seiring dengan perkembangannya, di Kota Payakumbuh mulai banyak pembangunan hotel dengan beragam fasilitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa salah satu indikator hotel di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat adalah semakin banyaknya pembangunan hotel yang ditandai dengan semakin banyaknya wisatawan yang menggunakan jasa hotel itu sendiri.

## **B. Klasifikasi Usaha Hotel**

Untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jenderal Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel.

## **C. Kebijakan Usaha Hotel**

Jenis usaha perhotelan memiliki sasaran dan target keuntungan tertentu yang ingin dicapai. Falsafah yang dimiliki hotel akan dijadikan sebagai suatu dasar untuk menetapkan misi dan visi perusahaan. Berdasarkan misi dan visi tersebut, maka hotel akan menyusun sasaran yang ingin dicapai dalam bentuk kebijakan-kebijakan, seperti:

1. Pangsa pasar yang ditetapkan untuk dilayani
2. Jenis produk yang ditawarkan
3. Standart produk yang akan dipenuhi
4. Keuntungan yang ingin dicapai oleh perusahaan
5. Hubungan-hubungan dengan karyawan, pemasok, relasi atau komunitas dan masyarakat umumnya.

Karena pertumbuhan tingkat pariwisata dan perdagangan yang cepat maka harus diiringi dengan akomodasi yang memadai. Biaya dan kualitas hotel biasanya berdasarkan jangkauan dan tipe pelayanan yang tersedia.

Perbedaan hotel dengan industri lainnya adalah:

- a. Industri hotel adalah industri yang tergolong padat modal serta padat kerja yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga kerja yang banyak.
- b. Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya dan keamanan pada hotel itu berada.
- c. Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanan dihasilkan.
- d. Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- e. Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan seperti partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

#### **D. Fasilitas-fasilitas Yang Terdapat Pada Hotel**

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

1. Kamar tidur (kamar tamu)
2. Restoran

3. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti:

- a. Tempat rekreasi
- b. taman
- c. Fasilitas laundry
- d. Ruang rapat

Hotel merupakan jenis industri yang kompleks dan dalam aktivitasnya meliputi pemberian jasa dan perdagangan. Jika kita lihat beberapa tahun belakangan ini, industri perhotelan telah berkembang cukup pesat dan telah memberikan kontribusi yang besar dalam perekonomian di Kota Payakumbuh.

#### **E. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting, yang wajib ada didalam dunia usaha termasuk pariwisata (hotel). Karena dengan adanya struktur-struktur organisasi yang jelas, akan tercermin pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas pula sehingga dapat menjadi alat untuk mempermudah mencapai tujuan yang diinginkan. Ini memang perlu karena setiap anggota organisasi akan dapat mengetahui kepada siapa dia harus mempertanggung jawabkan pekerjaannya, dan dari siapa menerima perintah (tugas) yang harus dikerjakan.

## **F. Uraian Tugas**

### **1. Corporate Owner**

Corporate owner merupakan komisaris atau pemilik perusahaan.

### **2. General Manager**

General manager merupakan direktur atau pimpinan tertinggi dalam perusahaan yang mengatur semua urusan yang berkaitan dengan berjalannya perusahaan baik didalam maupun diluar.

### **3. Executive Secretary**

Sekretaris direktur utama bertugas mengatur semua jadwal kegiatan/acara.

### **4. Sales & Marketing**

Bagian yang bertugas memasarkan hotel tersebut agar dikenal banyak orang sehingga akan banyak tamu yang akan menginap dihotel tersebut, dan diharapkan dengan dilakukan pemasaran yaitu agar tamu mau datang kembali ke hotel tersebut.

### **5. Hotel Account**

Yang bertanggung jawab mengendalikan segala operasional keuangan yang ada didalam hotel.

### **6. F & B Manager**

F & B manager merupakan penghasilan utama atau penghasilan lainnya sebagian besar hotel yang menggantungkan dari penjualan makanan dan

minuman. Bagian ini memiliki tugas dan tanggung jawab membuat, menyiapkan, dan menyajikan makanan dan minuman yang ada didalam hotel kepada tamu.

**7. Chief Engineer**

Memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan perbaikan-perbaikan jika ada suatu kerusakan serta perawatan baik itu interior maupun eksterior. Seperti contohnya mengecat, memperbaiki kerusakan listrik dan lain-lain.

**8. Room Division Manager**

Room division manager bertugas mempersiapkan kamar.

**9. Personal Manager**

Personal manager memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan perencanaan, pengawasan, dan berperan serta dalam perekrutan karyawan, serta membantu dalam pengarahannya program pelatihan bagi karyawan dalam suatu hotel.

**10. Front Office Manager**

Tempat paling depan yang ada didalam suatu hotel yang bertugas mengurus registrasi tamu sebelum menginap dihotel, memesan kamar dan juga check out.

**11. Executive Housekeep**

Executive Housekeep memiliki tugas dan tanggung jawab menyiapkan kamar bagi para tamu yang akan menginap dihotel serta membersihkannya selama tamu menginap dihotel tersebut.

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi**

