

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT.PARMA MUTIARA JAYA Merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan, dimana pada saat ini hotel yang dimiliki oleh PT.Parma Mutiara Jaya berjumlah 5 hotel yang beralokasi di Pekanbaru, diantaranya :

1. Parma Panam Hotel yang terletak di jln.H.R.Soebrantas No.28 Pekanbaru
2. Parma City Hotel yang terletak di JL.S.M. Amin No.8 Pekanbaru
3. Parma Paus Hotel yang terletak di JL.Paus No 27 Pekanbaru
4. Parma Indah Hotel yang terletak di JL.Ikhlas No 2 Pekanbaru
5. Hotel Parma yang terletak di JL.Soekarno Hatta No 168 Pekanbaru

Untuk menjadi bagian dalam pembangunan kota pekanbaru, maka didirikan Hotel parma pekanbaru yang tersebar di lima jalan di Pekanbaru yaitu terletak di jln.H.R.Soebrantas No.28 Pekanbaru, terletak di JL.S.M. Amin No.8 Pekanbaru, terletak di JL.Paus No 27 Pekanbaru, terletak di JL.Ikhlas No 2 Pekanbaru dan terletak di JL.Soekarno Hatta No 168 Pekanbaru. disekitar Hotel terdapat Pertokoan, Telkom, Tiki, Ampera, dan Kantor pos. Karena letaknya yang strategis dan berada ditengah-tengah kota, tentu saja akan sangat menguntungkan bagi tamu yang menginap di Hotel tersebut. Untuk memperlancar usahanya Hotel parma pekanbaru juga mengadakan hubungan kerjasama dengan Wisma yang ada di pekanbaru. Hubungan ini khususnya dalam penjualan jasa Hotel. Bila dilihat dari sistem operasional fasilitas yang ada antara *service* terhadap tamu maka Hotel parma termasuk Hotel berbintang tiga.

## 4.2 Struktur Organisasi PT. Parma Mutiara Jaya

Struktur organisasi merupakan gambaran tentang kerangka dan susunan perwujudan dari hubungan diantara fungsi, bagian posisi maupun orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang, kewajiban dan tanggung jawab bagi masing-masing anggota organisasi. Dengan terciptanya struktur organisasi yang baik akan terciptanya suatu kerjasama yang harmonis antara sesama anggota organisasi sehingga tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya akan tercapai sesuai harapan masing-masing anggota perusahaan

Organisasi dapat berjalan baik jika didukung dengan adanya kerja sama yang baik antara atasan dan bawahan yang berkesinambungan dengan baik instansi pemerintahan, perusahaan, perusahaan swasta maupun lembaga. Adanya pembagian tugas dan wewenang dibutuhkan tanggung jawab yang besar untuk melaksanakan tugas yang diberikan agar aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan baik.

Hotel sebagai suatu perusahaan akomodasi yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan penginapan, makan, dan minum serta pelayanan lainnya, sehingga tamu merasa bahwa tinggal di hotel seperti tinggal di rumah sendiri. Keberhasilan suatu hotel merupakan hasil dari keputusan dalam organisasi yang dilaksanakan dengan baik oleh semua bawahan tanpa merasa tekanan dari atasan sehingga timbul suasana kerja yang nyaman antara atasan dan bawahan saling berkaitan dan tersusun dalam suatu organisasi yang dituangkan dalam Struktur Organisasi.

Struktur organisasi mempunyai peranan penting baik suatu instansi pemerintahan maupun lembaga lainnya. Karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik maka akan sulit bagi suatu instansi ataupun perusahaan untuk menjalankan suatu aktivitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuannya. Manfaat lainnya yang terkandung dari struktur organisasi yang baik yaitu sebagai alat untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab masing-masing orang yang menjadi anggota organisasi untuk duduki jabatan tersebut, serta agar dapat tercapai kerja sama koordinasi antar sesama. Dalam struktur organisasi selalu terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya pimpinan dan sekelompok manusia yang dipimpin
2. Terdapat tujuan yang akan dicapai
3. Adanya wewenang dan tanggung jawab

Unsur pimpinan mengambil keputusan dalam organisasi yaitu sebagai pejabat yang mempunyai tanggung jawab terhadap organisasi, menciptakan suatu keadaan atau kondisi kepada bawahan agar merasa terikat dan senang hatinya memberikan bantuan dalam mencapai tujuan organisasi. Adanya pembagian tugas antara tenaga kerja yang ada didalam perusahaan, dituangkan dalam suatu gambar yang disebut struktur organisasi, dimana kita dapat mengetahui siapa yang melakukan pekerjaan dan kepada siapa dia bertanggung jawab, sehingga terlihat jelas tugas dan tanggung jawab serta kedudukan masing-masing individu dalam organisasi.

Menurut Siagian (1983:20) bahwa yang dimaksud dengan organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama

untuk mencapai suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan juga bawahan.

Jadi organisasi merupakan faktor yang sangat menentukan dalam aktifitas perusahaan karena didalamnya terdapat hubungan diantara orang-orang yang menjalankan aktifitas tersebut. Untuk itu perlu dibuat suatu bagan yang menggambarkan hubungan tersebut termasuk hubungan antara masing-masing kegiatan atau fungsi-fungsi yang dinamakan bagan organisasi atau struktur organisasi.

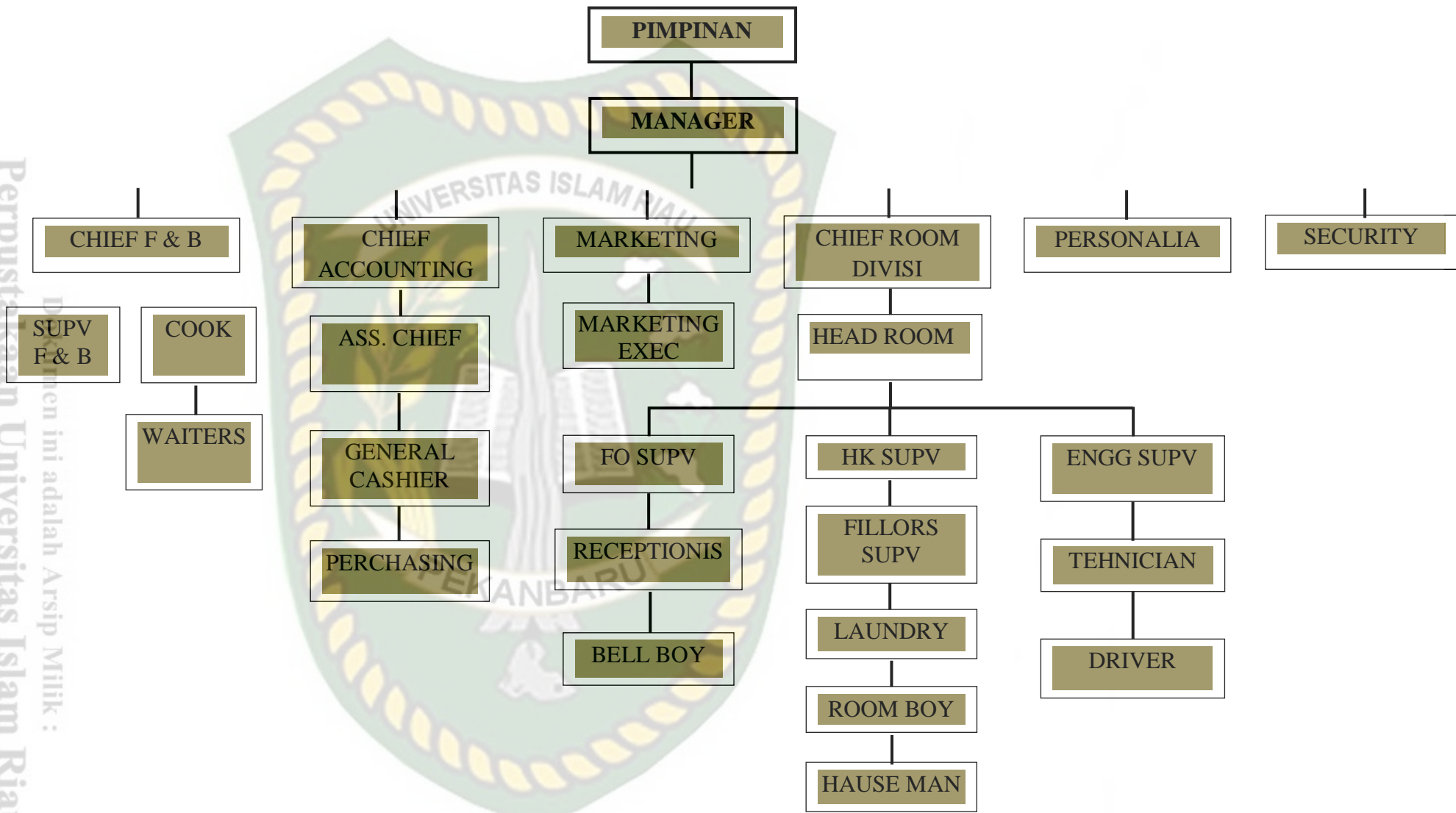
Hotel parma dalam menjalankan aktivitasnya membagi tugas dan wewenang kedalam beberapa departemen. Departemen-departemen tersebut antara lain yaitu:

1. *Accounting Department*
2. *Marketing Department*
3. *Room Department*
4. *Food and Beverage Department*
5. *Personal Department*
6. *Security Department*

Departemen-departemen diatas memiliki tugas dan wewenang yang berbeda-beda. Untuk lebih jelas mengenai struktur organisasi pada Mona Plaza Hotel, dapat dilihat pada bagan berikut ini:



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Parma Mutiara Jaya**



### 4.3 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

Bagan atau gambar di atas memberikan penjelasan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda pada masing-masing departemen dan bagian-bagian pelaksana lainnya. Berikut penulis sajikan mengenai tugas dan tanggung jawab dari setiap departemen pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru:

#### 1. Manajer Unit

Manajer unit merupakan pimpinan tertinggi yang terdapat pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru, dimana manager unit membawahi seluruh departemen yang ada. Adapun tugas atau wewenang yang diemban oleh seorang manager unit adalah antara lain:

- a. Bertanggung jawab langsung kepada direktur utama.
- b. Mengusahakan dan meningkatkan efisiensi kepada tamu dan relasi hotel untuk mencapai kepuasan tamu dan keuntungan maksimal dari operasional hotel
- c. Merencanakan dan melaksanakan tahapan usaha yang nantinya dapat menyebabkan kenaikan volume bisnis dan keuntungan hotel
- d. Menentukan tujuan dan kebijaksanaan operasional perusahaan secara menyeluruh
- e. Mencari semua sumber yang memungkinkan untuk menjadi bahan penghasilan dan keuntungan bagi hotel
- f. Selalu melaksanakan teknik-teknik manajemen modern untuk mencapai sasaran keuntungan maksimal dan perkembangan perusahaan

## **2. Accounting Department**

Accounting Department merupakan departemen yang menangani masalah-masalah keuangan dan pembukuan perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- a. Mengelola keuangan perusahaan, baik pengeluaran maupun penerimaan
- b. Membuat laporan keuangan setiap periode tertentu
- c. Melaksanakan tugas penerimaan dan pengeluaran uang serta penerimaan tagihan

## **3. Marketing Department**

Marketing Department merupakan departemen yang bertugas melaksanakan penjualan dan pemasaran seluruh produk yang dimiliki oleh hotel. Marketing department diawasi langsung oleh Marketing Executive. Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- a. Bertanggung jawab langsung kepada manager marketing
- b. Membuat publikasi tentang hotel dan mencari hubungan dengan pihak luar
- c. Melaksanakan pemasaran hotel dan membuat perjanjian kerjasama dengan perusahaan-perusahaan lainnya

## **4. Room Department**

Room Department merupakan departemen yang menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan kamar tamu, gedung hotel, restaurant dan sebagainya. Room department ini dibagi atas 3 bagian dan diawasi oleh seorang supervisor yaitu front office, house keeper, dan engineering.

## **5. Food and Beverage Department**

Food and Beverage Departemen merupakan departemen yang menangani masalah makanan dan minuman bagi para tamu. Food and Beverage Department mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain:

- a. Pengadaan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah sampai siap dikonsumsi oleh para tamu
- b. Melayani pemesanan makanan dan minuman bagi para tamu hotel

## **6. Personal Department**

Personal Department merupakan departemen yang mengelola bagian kepegawaian dan karyawan dalam perusahaan. Adapun tugas dan wewenang dari personal department antara lain:

- a. Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah kepegawaian dan karyawan
- b. Menyusun peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku bagi seluruh karyawan

## **7. Security Department**

Security department merupakan departemen yang menangani masalah keamanan hotel. Tugas dan tanggung jawab dari departemen ini antara lain adalah:

- a. Wajib menyelidiki setiap tamu yang datang
- b. Menjaga lingkungan hotel



Seperti yang telah penulis jelaskan terdahulu, bahwa setiap departemen mempunyai sub bagian kerja masing-masing. Adapun sub bagian kerja masing-masing departemen tersebut antara lain adalah:

**1) *Accounting Department***

a) Chief Accounting

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain adalah: Mengerjakan buku kas masuk dan Mengerjakan kartu-kartu biaya

b) General Cashier

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain adalah: 1). Mengantar tamu hotel ke kamar yang telah disiapkan. 2). Mencatat hal-hal khusus yang terdapat pada kamar. 3). Memeriksa seluruh kamar di setiap floor.

c) House Man

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain: 1). Bertanggung jawab khusus terhadap kebersihan kamar para tamu dan lingkungannya. 2). Membersihkan alat-alat kerja dan menyimpan pada tempat yang telah ditetapkan. 3). Memberikan pelayanan terhadap tamu dan mengantarkan segala keperluan tamu.

**2) *Engineering Supervisor***

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

a) Bertanggung jawab langsung kepada manager unit

b) Mengontrol cara kerja dan aktivitas dalam engineering dalam hal technician dan driver

c) Engineering supervisor mengepalai:

a. Technician

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1) Merawat dan memperbaiki semua mesin di hotel
- 2) Melakukan pergantian mesin apabila sudah diperlukan

b. Electric Technician

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1) Merawat, memperbaiki dan memperhatikan jaringan listrik yang terdapat di hotel.
- 2) Mengganti peralatan listrik, baik bola lampu, wayar dan sebagainya apabila sudah diperlukan.

c. Building Technician

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1) Merawat seluruh bagian gedung, baik bagian dalam ataupun luar.
- 2) Memperbaiki gedung yang rusak dan melakukan renovasi gedung apabila diperlukan.

d. Gardener

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1) Melakukan pemupukan, pembibitan bunga dan tanaman.
- 2) Membersihkan halaman dan tanaman yang berada di lingkungan hotel

e. Driver

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain: Mengatur dan menjemput karyawan jika ada keperluan karyawan

**3) *Food and Beverage Department***

a) Food and Beverage Supervisor

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

1. Mengatur jadwal waitress
2. Menyusun daftar menu tamu
3. Bertanggung jawab atas operasional restaurant

b) Cook

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain: Memasak orderan tamu dan karyawan

c) Waitress

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- a. Melayani tamu restaurant.
- b. Mengantar pesanan kepada tamu.
- c. Melayani tamu saat sarapan.
- d. Membersihkan areal restaurant
- e. Clear up (mengambil piring yang sudah kotor di kamar)

**4) *Security Restaurant***

Security memiliki tugas dan tanggung jawab masalah keamanan lingkungan hotel, yang mana pembagian kerja diatur menurut shift yang telah ditentukan. Security tersebut memiliki 3 shift dalam bekerja, yaitu: 1). Shift I : pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB. 2). Shift II: pukul 15.00 WIB – 23.00 WIB. 3). Shift III: pukul 23.00 WIB – 07.00 WIB.

#### 4.4 Aktivitas PT. Parma Mutiara Jaya

PT. Parma Mutiara Jaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang industry perhotelan yang sekarang ini masih bertahan di tengah-tengah kehidupan masyarakat Pekanbaru umumnya. Hotel yang memiliki 5 anak cabang yang tersebar di wilayah pekanbaru ini menawarkan jasa yang maksimal merupakan tujuan utama berdirinya Hotel Parma, antara lain adalah:

- a. Bidang Akomodasi. Bidang akomodasi 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. Bidang akomodasi ini antara lain berupa:
  - a) Penyediaan kamar bagi keperluan tamu yang menginap secara fisik
  - b) Keseluruhan dari bangunan hotel
  - c) Ukuran serta jumlah kamar
  - d) Fasilitas hotel
- b. 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.
- c. *Minor Operation Departement*. Bidang ini merupakan bidang yang menyediakan pelayanan diluar operasikamar 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.*

*Bidang Opening Minor* Bidang ini merupakan bidang usaha yang mengelola pelayanan lain di luar operasi kamar, yang merupakan usaha pihak hotel untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh para tamu. Yang termasuk kedalam bidang ini adalah:

- a) Laundry service
- b) Meeting room
- c) Taxi
- d) Telephone

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 lainnya.

- d. Fasilitas merupakan produk dari hotel yang ditawarkan untuk memberikan kepuasan bagi tamu yang datang untuk menginap. Untuk memenuhi produk tersebut, hotel harus mempunyai penampilan yang memikat baik itu dari segi penampilan fisik maupun pelayanan terhadap tamu yang datang. Oleh karena itu, hotel harus memperhatikan suasana yang sesuai dengan selera dan keinginan pengunjung. Akomodasi juga harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas lain untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung selama dalam perjalanan. Kendaraan yang dimiliki oleh Parma

Hotel sebagai bagian dari jasa akomodasi merupakan salah satu fasilitas yang diberikan pihak hotel kepada tamu yang datang.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**