

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Nama dan Sejarah Hotel

Hotel *Classie* berdiri pada tanggal 27 Maret 2005 yang beralamat di Komp. Ruko Rajawali No. 7 – 8 Palembang 30113 Palembang. Hotel *Classie* melakukan *soft opening* dari tanggal 21 Maret 2005 – 26 Maret 2005 dan pada tanggal 27 Maret 2005 melakukan *grand opening*. Peresmian Hotel *Classie* dilakukan oleh wakil Walikota Palembang yaitu Bapak H. Tolha Hasan.

Hotel *Classie* bernaung di bawah perusahaan PT. Golden Gemini dengan memiliki surat izin usaha dengan No. 2982/2003. Direktur dari PT. Golden Gemini adalah Bapak Heryanto, S.E dan Wakil Direktur adalah Ibu Christine Suliandi. Bidang operasional Hotel *Classie* merupakan bidang jasa perhotelan yang dilengkapi dengan *restaurant*, *cafe*, dan *bar* yang selalu buka 24 jam. Hotel *Classie* juga menyediakan *meeting room* untuk perusahaan dengan kapasitas sekitar kurang lebih 50 orang dan *ballroom* yang dapat dipakai untuk acara pernikahan, ulangtahun mau pun acara – acara perusahaan yang memerlukan kapasitas kurang lebih 400 orang.

1.2 Visi dan Misi

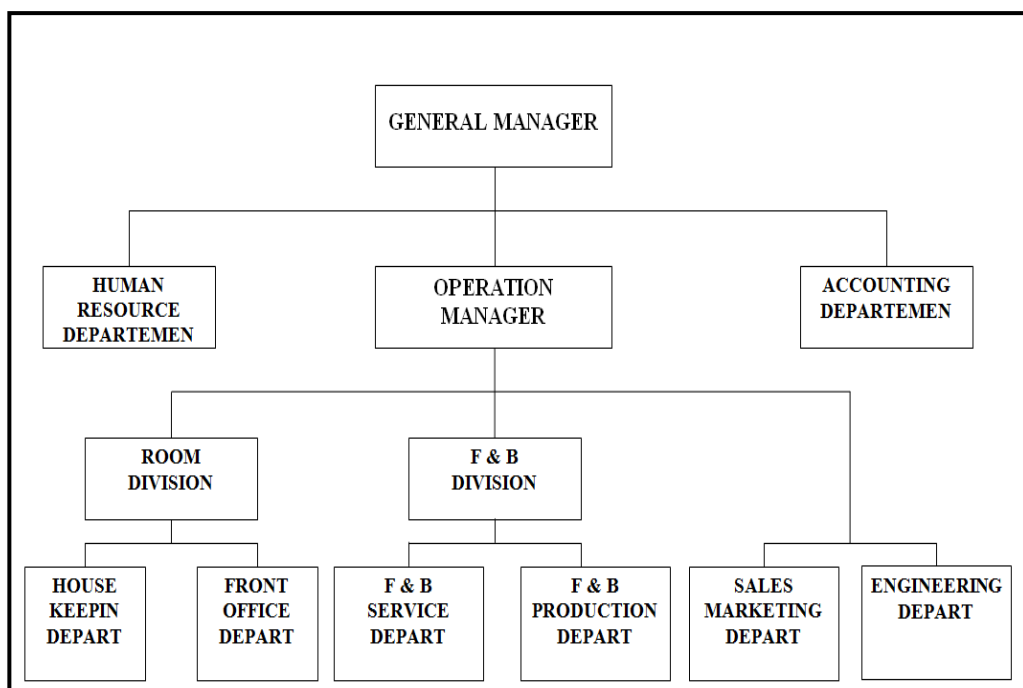
Hotel *Classie* mempunyai visi dan misi.

Visi : Bertekad mengerahkan waktu, tenaga dan pikiran dalam menterjemahkan antara kepentingan perusahaan dengan harapan karyawan ke dalam kualitas layanan pelanggan

Misi : Membawa Hotel *Classie* beserta semua jajarannya kearah kompetensi tinggi pada bidang Hotel dan *Restaurant* dengan menciptakan citra positif dimata publik.

1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan. Struktur organisasi dari Hotel *Classie* dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Hotel *Classie*

1.3.1 Unit – unit Kerja

Berdasarkan struktur organisasi di atas, dapat dilihat bahwa *General Manager* merupakan pimpinan tertinggi dari Hotel *Classie*. *General Manager* Hotel *Classie* bertugas untuk mengawasi seluruh operasional

perusahaan demi tercapainya visi misi perusahaan. Pada gambar struktur organisasi di atas juga dapat dilihat *General Manager* mengepalai 3 (tiga) divisi, yaitu *Human Resource Department*, *Operation Manager*, *Accounting Department*, yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing – masing.

Dibawah *General Manager* terdapat divisi *operation manager* yang memiliki banyaknya relasi diantaranya *room division*, f&b (*food and beverage*) *division*, beserta *sales marketing department* dan *engineering department*, yang dimana *operation manager* dapat mengelola seluruh kegiatan dan mampu menganalisis permasalahan pada seluruh kegiatan operasional kerja.

Di bawah *room division* terdapat 2 (dua) divisi, yaitu *house keeping department* dan *front office department*. *House keeping* berfungsi menjaga kebersihan dan dekorasi, sedangkan *front office department* membantu tamu pada proses *check in*. Pada bagian f&b (*food and beverage*) *division* juga mengepalai 2 (dua) divisi, yaitu *food and beverage service department* yang memberikan kabar atau masalah – masalah apa saja yang terjadi pada lingkungan *food and beverage* kepada atasan dan *food and beverage production department* adalah bagian pemesanan bahan makanan dan memasak pesanan tamu.

1.3.2 Tugas dan Wewenang

Dari setiap divisi – divisi kerja yang berada di Hotel *Classie* tersebut memiliki tugas dan wewenang masing – masing. Berikut adalah tugas dan wewenang dari masing - masing divisi yang ada pada struktur bagan organisasi :

1. *General Manager*

- a. Tugas : Memimpin dan mengelola semua hal yang berkaitan dengan tentang hotel dan mengawasi kinerja operasional hotel.
- b. Wewenang : Mengkoordinasi kegiatan – kegiatan operasional yang ada di dalam Hotel dan mengetahui masalah apa yang terjadi pada Hotel *Classie*.

2. *Human Resource Department*

- a. Tugas : Memilih atau menyeleksi tenaga kerja baru.
- b. Wewenang : Melakukan berbagai proses mengenai berbagai masalah pada ruang lingkup tenaga kerja / karyawan.

3. *Operation Manager*

- a. Tugas : Mengelola seluruh kegiatan operasional dan menganalisis permasalahan yang ada pada kegiatan operasi kerja.
- b. Wewenang : Melakukan anggaran, pencairan cek untuk biaya operasional, dan mengelola biaya

4. *Accounting Department*

- a. Tugas : Bertanggung jawab terhadap semua laporan keuangan yang ada pada Hotel *Classie*.
- b. Wewenang : Mengkoordinir, mengatur dan mengawasi kegiatan keuangan di Hotel *Classie*.

5. *Front Office Department*

- a. Tugas : Membantu tamu yang datang untuk melakukan proses *check in* di hotel.
- b. Wewenang : Pengolahan pembayaran sewa ruang / kamar baik melalui tunai, kartu debit, maupun kartu kredit tamu.

6. *F&B Service Department*

- a. Tugas : Menetapkan menu.
- b. Wewenang : Menangani permasalahan yang dihadapi oleh tamu pada resto, dan mengusulkan masalah kepada atasan tentang lingkungan *food and beverage*.

7. *F&B Production Department*

- a. Tugas : Melakukan berbagai proses mengenai pengolahan makanan
- b. Wewenang : Mengkoordinasikan dapur, menyusun menu, memesan bahan makanan dan memasak pesanan tamu hotel.

8. *Engginering Department*

- a. Tugas : Melaksanakan kegiatan penelitian terapan, pengembangan, perekayasaan dan pengoperasian kinerja mesin yang digunakan di hotel.
- b. Wewenang : Mengkoordinir penggunaan kinerja mesin di Hotel *Classie*.