

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejak awal berdiri di tahun 1990 hingga saat ini, Istana Nelayan, hanya berupa restoran padang dan terus berkembang hingga di tahun 1991 mulai memperluas menu dan *outlet* yaitu restoran kuring dan *chinnese food*. Dengan melihat pangsa pasar saat itu, di tahun 1992 restoran padang ditiadakan dan dialih fungsikan membangun *whirlpool*, *karaoke*, *discotheque* dan dangdut namun tetap mempertahankan restoran yang lain. Dengan semakin pesatnya pertumbuhan industri di Kota Tangerang maka timbul suatu ide untuk membangun sebuah Hotel berbintang untuk mengakomodir para tenaga kerja asing dipekerjakan di industri-industri, maka di tahun 1995 berdirilah Hotel Istana Nelayan, yang merupakan satu-satunya Hotel berbintang tiga yang ada di kawasan jantung kota Tangerang.

Dengan berbekal 97 kamar, Istana Nelayan menawarkan *type* kamar bervariasi untuk semua kalangan antara lain :

1. *Deluxe*
2. *Business*
3. *VIP*
4. *Suite*

## **Status Hukum**

Akta pendirian :No.50/Tgl 19-03-1990, Notaris Rony  
Harunsyah Gunawan, SH.

Pengesahan :No.C2-1510-HT.01.01.TH.1991 BNRI  
No.51 Tgl.25-06-1991 tambahan No.1798

SIUP : No.0075/PB/VIII/2005

NPWP : 01.495.365.7-402.000

### **Hotel :**

HO : No.503/Kep-165KPMP/2007

SIUK : No.556.1/130-DU.Perindagkopar/07

TDP : No.30.06.1.55.02758/Tgl.09-08-2005

### **Restaurant :**

HO : No.503/SK-1548/KPMP/2005

SIUK : Mp/556.1/Kep.23-Perindagkopar/2005

TDP : No.503/14-Png/08 Tgl.09-01-2008

## **Fasilitas dan Outlet**

Sebagai hotel berbintang tiga, sudah barang tentu segala fasilitas untuk kenyamanan tamu harus tersedia sesuai dengan kriteria yang telah digariskan oleh pemerintah daerah yang bekerjasama dengan asosiasi perhotelan. Begitu pula halnya dengan *restaurant* yang menyanggah predikat *talam kencana* sesuai dengan *standard* yang telah ditetapkan.

Komposisi bangunan berdasarkan per lantai dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Basement level : Karaoke
- b. Lobby level : *Reception, Coffee Shop, Lobby area, Krakatau restaurant dan Grand*
- c. *Ballroom*
- d. *1st – 4th level* : Kamar hotel

### **Room Hotel**

Tersedia 97 room dengan detail *type* kamar berikut :

| <b>No.</b> | <b>Type Kamar</b>    | <b>Jumlah kamar</b> | <b>Publish Rate</b> |
|------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| 1.         | <i>Suite room</i>    | <i>2 room</i>       | Rp.1.350.000,-      |
| 2.         | <i>VIP room</i>      | <i>2 room</i>       | Rp. 900.000,-       |
| 3.         | <i>Business room</i> | <i>23 room</i>      | Rp. 800.000,-       |
| 4.         | <i>Deluxe room</i>   | <i>70 room</i>      | Rp. 750.000,-       |

Dengan benefit *complimentary (include)* :

- a. *Mineral drink* di dalam kamar
- b. *Welcome drink* di lobby lounge
- c. *Breakfast* untuk 2 orang

### ***Restaurant***

Menyajikan aneka pilihan menu mulai dari masakan Indonesia, *Chinnese food* dan *Western food*. Dengan menggunakan Krakatau sebagai nama restaurantnya, para tamu dimanja degan hidangan-hidangan utama berkualitas seperti : Sop Buntut, Udang mayonnaise, Ayam goreng Singapura, Sirloin Steak dan Lumpia Seafood.

### ***Coffee Shop***

Tempat para tamu bersantai sambil menikmati minuman khas Istana Nelayan dan ditemani alunan musik nan lembut disertai fasilitas internet *wireless* dan juga tersedia menu-menu restoran.

### ***Business Center***

Fasilitas bagi para tamu untuk mendapatkan *stationary* ataupun *fotocopy*.

### ***Minibar***

Lemari pendingin yang khusus ditempatkan pada jenis kamar *suite*, *VIP* dan *business*, dimana tersedia aneka pilihan snack dan soft drink untuk keperluan tamu bersantai didalam kamar.

### ***Drug Store***

Sebagai fasilitas tambahan yang menyediakan barang-barang seperti : obat-obatan, rokok, souvenir dan sebagainya.

### ***Karaoke***

Tersedia 28 *VIP room* yang terletak di lantai dasar dari Hotel Istana Nelayan.

## **VISI DAN MISI PT. BUMI TANGERANG ALAM CITRA**

### **1. Visi PT. BUMI TANGERANG ALAM CITRA**

Adapun visi dari Hotel Istana Nelayan adalah “Memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan melalui fasilitas dan servis serta menghasilkan keuntungan bagi perusahaan”

### **2. Misi PT. BUMI TANGERANG ALAM CITRA**

Sedangkan misi dari Hotel Istana Nelayan adalah “Memberikan pelayanan bagi pelanggan dan para tenaga asing yang bekerja di wilayah Tangerang”.

UMMN



UMN

## 2.3. Deskripsi Pekerjaan

Secara singkat uraian jabatan dari Hotel Istana Nelayan adalah sebagai berikut:

### 2.3.1. Direktur

Direktur bertanggung jawab dalam membuat strategi, kebijakan dan perencanaan jangka panjang perusahaan, mengarahkan karyawan ke arah pencapaian tujuan, mengangkat dan memberhentikan karyawan, Membuat keputusan strategis bagi kemajuan perusahaan.

### 2.3.2. *General Manager*

Mengkoordinir operasi hotel untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan rencana tahunan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, *general manager* dibantu oleh:

- a) *Accounting manager*
- b) *Marketing manager*
- c) *Manager hotel*
- d) *Manager HRD*

### 2.3.3. *Accounting Manager*

Tugas pokok dari bagian accounting pada Hotel Istana Nelayan antara lain:

- a) Mengkoordinir dan bertanggungjawab atas perkembangan, pemeliharaan, penyiapan dan memberikan pengertian catatan akuntansi.
- b) Bertanggungjawab atas laporan keuangan, prosedur akuntansi dan pelaporan kepada pemimpin.
- c) Bertugas melakukan pemeriksaan terhadap semua penerimaan kas dan pendapatan harian yang kemudian akan membuat laporan tentang pendapatan yang diterima hari itu.

*Accounting Manager* membawahi asissten *accounting manager* yang dimana terdiri dari bagian *purchasing* dan *cost control*.

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah:

1. ***Purchasing Department*** Yaitu bagian yang pada umumnya dibawah pengawasan *Accounting Departement* yang bertugas membuat perencanaan pembelian barang-barang, material *supplies*, bahan-bahan mentah dan sebagainya. Untuk keperluan tamu dan *Operational* hotel secara keseluruhan.
2. ***Cost Control Department*** Yaitu salah satu *department* yang berada dibawah pengawasan langsung *Accounting Departement* yang bertugas untuk membuat perencanaan/ penjadwalan pengontrolan yakni “Menginventarisasi” semua “Asset”/ harta benda/barang-barang kekayaan hotel disemua *department*.

#### **2.3.4. *Marketing Manager***

Tugas pokok dari bagian marketing pada Hotel Istana Nelayan antara lain:

1. Mempromosikan Hotel dengan fasilitas-fasilitas yang dimiliki.
2. Bertanggungjawab atas penjualan kamar.
3. Merencanakan dan mengatur kegiatan-kegiatan yang digunakan untuk mempromosikan hotel.
4. Membantu general manajer untuk mencapai target penjualan kamar.

#### **2.3.5. *Manager Hotel***

*Manager* hotel pada Hotel Istana Nelayan membawahi *chief engineering, room division manager, food & beverage manager and entertainment manager*.

1. Adapun tugas dan tanggung jawab daripada *chief engineering* yaitu bagian teknik dan perawatan yang bertugas membuat perencanaan, pemasangan instalasi teknik



(bangunan, listrik, antena parabola, AC-sentral, mesin diesel, *lift, elevators, sound system*, tv, radio, kulkas dan sebagainya).

- a. Bertanggungjawab atas pemeliharaan dan perbaikan peralatan mekanikal elektrik maupun *building hotel*.
  - b. Memimpin dan mengkoordinasi tugas dan pekerjaan dari seluruh anggota *engineering department*.
  - c. Mengontrol dan menjadwalkan *maintenance* rutin dan mekanikal elektrik maupun *equipment* lainnya agar dapat berfungsi demi kelancaran operasi hotel.
  - d. Membuat laporan secara periodic atas penggunaan biaya, perbaikan dan pemeliharaan.
2. Pada bagian *room division manager* atau yang sering disebut dengan *front office manager* memiliki kegiatan sebagai berikut:
- a. Mengkoordinir dan mengawasi kerja *staff front office* yang berlokasi pada lobby hotel.
  - b. Memberikan pelatihan kepada *staff front office* yang baru

*Receptionist* mempunyai tugas dan tanggungjawab seperti berikut:

- a. Bertanggungjawab mengenai registrasi tamu, *check-in* dan *check-out* serta menangani segala transaksi yang berhubungan dengan biaya yang dikeluarkan oleh tamu secara akurat, cepat dan efisien.
- b. Memberikan informasi yang tepat, akurat dan lengkap semua fasilitas yang ada di dalam ataupun di sekitar hotel.

- c. Selalu memberikan kesan yang bagus kepada tamu baik dalam penampilan, kesopanan dan menangani tamu secara langsung karena *Front Desk Assistant* adalah *staff* hotel yang pertama dan terakhir yang ditemui oleh tamu..
  - d. Bertanggungjawab dalam menerima dan menyambungkan telephone dengan standarisasi yang telah ditentukan serta menyampaikan pesan kepada tamu.
  - e. Bertanggungjawab atas *operational Bussines Center* yang berhubungan dengan *faximile, internet service, photocopy* dll.
  - f. Menerima dan meng-*update reservasi* kamar ke dalam sistem, baik individual, *Walk-in, Group*, maupun *Convention*, serta mengkonfirmasi kembali tanggal kedatangan tamu.
3. Kasir mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melayani pembayaran *customer*.
  4. *Housekeeper* mempunyai tugas dan tanggungjawab antara lain seperti:
    - a. Membersihkan *lobby* hotel, kamar, *gallery* hotel dan di dalam ruangan kantor.
    - b. Membersihkan dan memelihara kelestarian taman serta daerah sekitarnya.
    - c. Membersihkan ruangan-ruangan kamar dan memeriksa perlengkapan kamar.
    - d. Mengambil perlengkapan di dalam kamar (handuk, gelas, termos, dll) yang kotor.
    - e. Menerima *laundry* atau pencucian pakaian untuk tamu hotel.

f. Membuat laporan harian tentang *order laundry* dari tamu.

5. *Food & Beverage manager* mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:

- a. Menjaga kualitas pelayanan atau servis.
- b. Menjaga kualitas produksi (*food&beverage*).
- c. Menjaga kebersihan area *kitchen, restaurant, coffee bar* dan peralatan-peralatan.
- d. Melakukan *market survey*, komperatif *study* terhadap hotel-hotel lain yang setara.
- e. Mengkoordinasi seluruh karyawan di lingkungan departemen.
- f. Membuat kegiatan bulanan pada manajemen.
- g. Mengontrol *stok food & beverage*.

Jadi *F/B manager* ini adalah bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran, *banquet*, makanan karyawan dan sebagainya.

6. *Entertainment manager* mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:

- a. Mengontrol dan mengawasi kegiatan yang berada di ruang spa dan karaoke serta fasilitas-fasilitas lainnya.
- b. Menangani *event* yang diadakan di Hotel Istana Nelayan.

### **2.3.6. Human Resources Departement (HRD)**

Dewasa ini yang lebih *popular* dan *trend* untuk sebutan bagian personalia adalah *Human Resources Departement (HRD)*, sehingga bagian ini biasanya dipimpin oleh seorang *HRD-Director/ HRD-manager*. Fungsi dan tugas dari bagian HRD adalah:

- a. Menerima dan menyeleksi calon pegawai/karyawan.
- b. Menempatkan dan menentukan posisi/jabatan tiap calon pegawai.
- c. Menentukan upah/gaji pokok, tunjangan, transport, makan, pengobatan dan kesejahteraan lainnya bagi tiap pegawai.
- d. Memberikan pendidikan/pengembangan karir bagi tiap pegawai.
- e. Memberikan pembinaan mental/agama bagi tiap pegawai dan keluarganya.
- f. Memberikan Buku "*House Rule*" dan membina hubungan baik antara sesama pegawai dan keluarganya.
- g. Memberikan sanksi (peringatan 1,2,3) kepada setiap pegawai yang melanggar peraturan perusahaan (*house rule*), serta mengadakan pemutusan hubungan kepada pegawai yang melampaui ketentuan yang berlaku pada perusahaan.
- h. Mengabsensi dan menghitung upah/gaji berdasarkan absensi tiap pegawai.
- i. Membuat evaluasi keberhasilan/prestasi kerja karyawan guna peningkatan karir (jabatan/gaji)

UMMN