

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Grand Elite Hotel Pekanbaru didirikan oleh PT Asiacitra Riau Property pada tanggal 26 Desember 2005. Hotel ini dulu dibangun dengan nama Quality Hotel Pekanbaru, namun pada tanggal 01 November 2007, nama hotel diubah menjadi Grand Elite Hotel Pekanbaru untuk mencerminkan standar layanan yang lebih tinggi dan fasilitas yang lebih mewah. . Hotel ini dibangun diatas tanah seluas 4.578.30 m2 dan terdiri dari lima lantai. Seiring berjalannya waktu, Grand Elite Hotel Pekanbaru telah menjadi bagian tak terpisahkan dari *landscape* kota Pekanbaru. Bangunannya yang megah dan elegan menyediakan ruang yang luas dan nyaman bagi tamu dari berbagai belahan dunia. Dari *lobby* yang mewah hingga kamar-kamar yang dilengkapi dengan fasilitas modern, setiap sudut hotel dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan.



**Gambar 2.1** Logo Grand Elite Hotel Pekanbaru

Seiring berjalannya waktu, Grand Elite Hotel Pekanbaru terus berinovasi dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan tamu yang beragam. Dengan memanfaatkan lokasi strategisnya, hotel ini menawarkan berbagai fasilitas unggulan seperti restoran dengan berbagai pilihan menu lokal dan internasional, lounge yang nyaman untuk

bersantai, dan fasilitas bisnis yang lengkap untuk mendukung aktivitas profesional para tamu. Tidak hanya itu, Grand Elite Hotel Pekanbaru juga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkala bagi staffnya, memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama menginap. Dengan memadukan kenyamanan, layanan berkualitas, dan nuansa lokal yang khas, hotel ini telah membangun reputasi sebagai salah satu akomodasi terbaik di Pekanbaru. Investasi berkelanjutan dalam infrastruktur dan layanan, serta pemahaman mendalam tentang kebutuhan pasar, memungkinkan Grand Elite Hotel Pekanbaru untuk tetap menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pelaku bisnis yang mengunjungi kota ini. Dengan demikian, hotel ini tidak hanya berperan sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai bagian integral dari pengalaman mengunjungi Pekanbaru.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Grand Elite Hotel Pekanbaru dalam menerapkan inovasi berkelanjutan adalah merenovasi restoran hotel menjadi lebih *fancy* dan modern. Renovasi ini tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan estetika, tetapi juga untuk memperkaya pengalaman kuliner tamu dengan suasana yang lebih elegan dan kontemporer. Sebagai bagian dari upaya ini, Grand Elite Hotel Pekanbaru baru-baru ini melakukan peresmian restoran baru yang diberi nama *Pepito*. Restoran baru ini memiliki desain interior yang memadukan elemen modern dan klasik, menawarkan suasana yang nyaman dan mewah bagi para tamu. Restoran ini menampilkan dekorasi yang elegan dengan sentuhan seni yang kreatif, pencahayaan yang hangat, dan perabotan yang stylish, menciptakan atmosfer yang ideal untuk berbagai kesempatan, baik itu makan siang bisnis, makan malam romantis, atau acara keluarga.



**Gambar 2.2** *Pepito Restaurant Grand Elite Hotel Pekanbaru*

Lokasi Grand Elite Hotel Pekanbaru yang strategis memungkinkan tamu untuk mengunjungi berbagai tempat wisata dengan lebih mudah. Beberapa tempat yang bisa dikunjungi oleh para wisatawan yang menginap di Grand Elite Hotel Pekanbaru adalah Mall Ciputra Seraya, salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Pekanbaru yang menawarkan berbagai macam toko, restoran, dan hiburan. Selain itu, para tamu juga dapat mengunjungi Museum Sang Nila Utama, yang menyajikan koleksi seni dan artefak budaya Riau dan dapat memberikan wawasan mendalam tentang sejarah dan tradisi daerah Riau. Tidak jauh dari hotel, juga terdapat Taman Rekreasi Alam Mayang yang merupakan destinasi populer untuk bersantai dengan pemandangan alam yang indah dan berbagai fasilitas rekreasi. Bagi yang tertarik dengan wisata religi, Masjid Agung An-Nur yang megah dengan arsitektur khasnya bisa menjadi pilihan yang menarik. Dengan semua destinasi menarik ini dalam jarak yang dekat, menginap di Grand Elite Hotel Pekanbaru memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wisatawan untuk menjelajahi keindahan kota ini.



**Gambar 2.3** Tempat Wisata di Pekanbaru

Selain aksesibilitas yang mudah, potensi pasar juga menjadi faktor penting dalam pemilihan lokasi pembangunan hotel. Pekanbaru merupakan kota yang berkembang pesat dengan kegiatan bisnis yang meningkat dan pertumbuhan ekonomi yang stabil. Sebagai pusat perdagangan dan industri di Provinsi Riau, Pekanbaru terus menarik investor dan pelaku bisnis dari berbagai daerah, menciptakan permintaan yang tinggi untuk akomodasi berkualitas. Faktor ini membuat lokasi di pusat kota menjadi pilihan strategis untuk mendirikan hotel, karena potensi pasar yang besar untuk menarik tamu dari berbagai latar belakang, baik lokal maupun internasional. Sebagai pusat perdagangan dan industri di Provinsi Riau, kota Pekanbaru menjadi magnet bagi investor dan pebisnis dari segala penjuru, oleh karena itu, permintaan akan akomodasi yang berkualitas pun melonjak tinggi.

Grand Elite Hotel Pekanbaru merupakan destinasi akomodasi unggulan yang menawarkan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan tamu. Dengan kamar-kamar yang luas dan nyaman, restoran dan kafe yang menghadirkan pilihan kuliner internasional dan lokal, kolam renang yang menyegarkan, *fitness center* yang dilengkapi dengan peralatan modern, serta layanan bisnis dan akses internet *wi-fi* gratis, hotel ini memastikan pengalaman menginap yang istimewa bagi tamu. Grand Elite

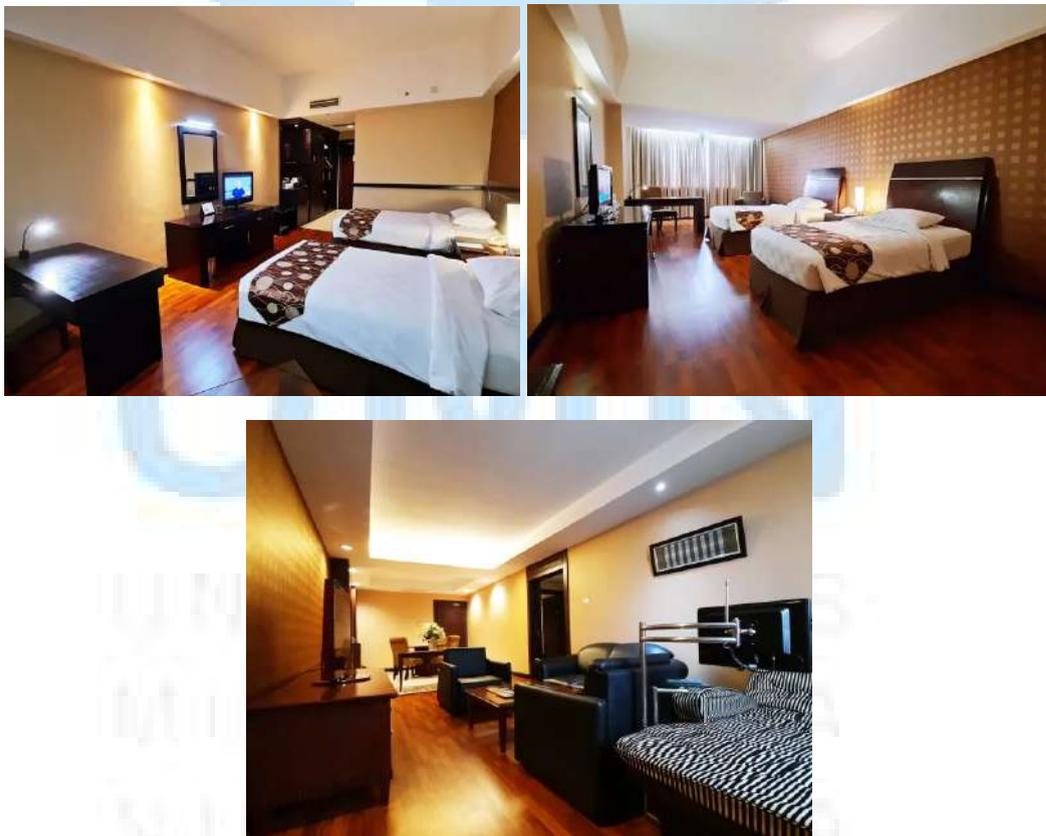
Hotel Pekanbaru juga menyediakan *Grand SPA* bagi tamu untuk melakukan relaksasi dengan desainnya yang terinspirasi dari *The Roman Gods and Goddess*. Tidak hanya itu, Grand Elite Hotel Pekanbaru juga menyediakan layanan resepsionis yang siap membantu selama 24 jam untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap di hotel ini. Dengan kombinasi kualitas dan fasilitas, layanan yang ramah, dan lokasi yang strategis, Grand Elite Hotel Pekanbaru menjadi pilihan ideal bagi para wisatawan dan pengunjung profesional yang mengunjungi kota ini.



**Gambar 2.4** *Grand SPA Grand Elite Hotel Pekanbaru*

Grand Elite Hotel Pekanbaru menawarkan tiga jenis kamar yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan *budget* tamu, yaitu *Superior*, *Deluxe*, dan *Suite*. Harga kamar di hotel ini bervariasi, mulai dari Rp 600.000 untuk kamar *Superior* yang nyaman dan fungsional, hingga Rp 2.000.000 untuk kamar *Suite* yang mewah dan luas. *Superior Room* cocok untuk tamu yang mencari penginapan dengan harga terjangkau tanpa mengorbankan kenyamanan. Dengan fasilitas lengkap seperti AC, TV, dan Wi-Fi gratis, tamu bisa menikmati istirahat yang nyaman setelah seharian beraktivitas. Bagi yang ingin sedikit kemewahan, *Deluxe Room* bisa jadi pilihan. Dengan sedikit tambahan biaya, tamu bisa menikmati ruang yang lebih luas, perabotan yang lebih mewah, dan pemandangan kota yang menakjubkan. Kamar ini pas untuk tamu yang ingin memanjakan diri atau sedang dalam perjalanan bisnis dan membutuhkan ruang ekstra untuk bekerja. Sementara itu,

*Suite Room* adalah pilihan terbaik bagi tamu yang menginginkan pengalaman menginap yang luar biasa. Kamar ini dilengkapi dengan ruang tamu terpisah, fasilitas premium, dan layanan eksklusif yang memastikan setiap kebutuhan tamu terpenuhi. *Suite Room* cocok untuk tamu yang merayakan momen spesial atau sekadar ingin menikmati kemewahan selama di Pekanbaru. Dengan beragam pilihan kamar yang ditawarkan, Grand Elite Hotel Pekanbaru memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman menginap yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Apapun pilihan kamarnya, tamu dijamin akan mendapatkan layanan terbaik dan fasilitas yang memadai untuk membuat masa tinggal mereka nyaman dan menyenangkan.



**Gambar 2.5** *Room Type*

Grand Elite Hotel Pekanbaru seringkali menjadi pilihan bagi pebisnis maupun individu yang ingin mengadakan acara besar dan kecil karena hotel ini memiliki tujuh *meeting room*. Seluruh *meeting room* Grand Elite Hotel Pekanbaru bernuansa budaya dan adat Melayu, termasuk nama dari meeting room-meeting room tersebut, yaitu Serampang 12, Makyong, Langgam, Tanjung Katung, Balai Ngah, Balai Cik, dan Grand Sultan Ballroom. Setiap *meeting room* memiliki kapasitas dan *rate* harga yang tentunya

berbeda-beda. Serampang 12 dan Makyong cocok digunakan untuk acara kecil hingga menengah dengan suasana yang lebih intim, sementara Langgam dan Tanjung Katung menyediakan ruang yang lebih besar dan fleksibel untuk berbagai jenis pertemuan. Balai Ngah dan Balai Cik menghadirkan sentuhan elegan yang ideal untuk seminar atau pelatihan, dan Grand Sultan Ballroom adalah pilihan utama untuk acara besar seperti konferensi atau pernikahan, dengan kapasitas yang mampu menampung ribuan tamu. Dengan fasilitas yang lengkap dan layanan profesional, Grand Elite Hotel Pekanbaru memastikan setiap acara berjalan lancar dan sukses, menjadikannya destinasi unggulan untuk berbagai kebutuhan pertemuan dan acara di Pekanbaru.



**Gambar 2.6 Meeting Room**

Salah satu kelebihan utama dari Grand Elite Hotel Pekanbaru adalah Grand Ballroomnya yang terletak di lantai dasar. Bayangkan betapa nyamannya ribuan tamu yang menghadiri acara di ballroom ini, tanpa harus repot naik *lift* berdesakan seperti di hotel-hotel lain yang ballroomnya biasanya terletak di lantai atas. Dengan peletakan

*ballroom* di lantai dasar, tamu bisa langsung masuk ke area acara begitu mereka tiba di hotel. Ini tentunya sangat memudahkan, terutama bagi tamu yang datang dalam jumlah besar atau membawa banyak barang. Tidak ada lagi antrian panjang di depan *lift*, atau kebingungan mencari jalan menuju *ballroom* di lantai atas. Selain itu, *ballroom* di lantai dasar juga memudahkan akses untuk layanan katering, dekorasi, dan kebutuhan logistik lainnya. Semua bisa diatur dengan lebih efisien, tanpa perlu memikirkan batasan ruang dan waktu yang seringkali menjadi kendala di *ballroom* yang berada di lantai atas.

Selain fasilitas *meeting room* yang beragam, Grand Elite Hotel Pekanbaru juga menawarkan berbagai layanan tambahan untuk memastikan setiap acara berlangsung dengan sempurna. Setiap *meeting room* dilengkapi dengan teknologi *audio visual* terkini, akses internet berkecepatan tinggi, serta berbagai pilihan tata letak ruangan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan acara. Tim *event planner* profesional di hotel ini siap membantu dalam setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan acara, mulai dari penataan ruangan, pengaturan dekorasi, hingga penyediaan makanan dan minuman yang sesuai dengan selera dan kebutuhan tamu. Grand Elite Hotel Pekanbaru juga menyediakan layanan *catering* dengan menu yang variatif, mulai dari hidangan tradisional Melayu hingga masakan internasional, yang semuanya disiapkan oleh *chef* berpengalaman. Dengan komitmen terhadap pelayanan yang unggul dan perhatian terhadap detail, hotel ini menjamin setiap acara, baik itu rapat bisnis, seminar, pelatihan, atau pernikahan, dapat berjalan dengan sukses dan meninggalkan kesan mendalam bagi setiap peserta.

### **2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

Grand Elite Hotel Pekanbaru mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pengalaman menginap yang unggul kepada setiap tamu melalui visi dan misinya. Visi dari Grand Elite Hotel Pekanbaru adalah menjadi hotel rantai internasional paling terpilih di Sumatera yang menyediakan konsistensi pelayanan prima dan nilai produk dengan menawarkan tujuan hotel yang luar biasa di Pekanbaru yang memastikan pendapatan hotel dan keuntungan terbaik. Visi tersebut merupakan landasan utama bagi setiap langkah yang diambil oleh manajemen dan staff hotel. Dengan tekad untuk menjadi hotel rantai internasional paling terpilih di Sumatera, hotel ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan pengalaman menginap yang luar biasa kepada setiap tamu, tetapi juga untuk

menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan prima dan nilai produk yang unggul. Pencapaian visi ini tidak hanya diukur dari kepuasan tamu semata, tetapi juga dari pendapatan hotel dan keuntungan yang diperoleh. Dengan demikian, Grand Elite Hotel Pekanbaru tidak hanya fokus pada aspek pelayanan dan pengalaman tamu, tetapi juga pada aspek manajerial dan keuangan yang menjadi bagian penting dalam keseluruhan operasional hotel. Dalam mencapai visinya, Grand Elite Hotel Pekanbaru menempatkan pentingnya inovasi, keunggulan operasional, dan kepuasan tamu sebagai prioritas utama. Dengan komitmen yang kuat terhadap visi ini, hotel ini terus berupaya untuk melampaui ekspektasi tamu dan menjaga posisinya sebagai pemimpin dalam industri perhotelan di wilayah Sumatera.

Misi dari Grand Elite Hotel Pekanbaru mencerminkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan prima, pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, dan kontribusi positif terhadap masyarakat dan budaya lokal. Berikut adalah pengembangan dari misi tersebut :

- a. Grand Elite Hotel Pekanbaru bertekad untuk memberikan layanan yang sangat baik dan konsisten kepada semua tamu di seluruh area hotel. Dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, Grand Elite Hotel Pekanbaru menempatkan pelayanan sebagai prioritas utama dalam setiap interaksi dengan tamu, mulai dari reservasi hingga check-out.
- b. Grand Elite Hotel Pekanbaru berkomitmen untuk menyediakan pendapatan dan keuntungan maksimum untuk kepentingan seluruh *stakeholders*, termasuk para karyawan, manajemen, dan pemilik hotel. Ini mencakup upaya untuk meningkatkan kinerja keuangan hotel secara berkelanjutan dan memastikan keberlanjutan bisnis jangka panjang.
- c. Grand Elite Hotel Pekanbaru memberikan perhatian khusus pada pengembangan karir para karyawan dengan menyediakan pelatihan, kesempatan, dan pengembangan karir yang berkelanjutan. Dengan memperkuat keterampilan dan pengetahuan karyawan, hotel ini

- tidak hanya meningkatkan kesejahteraan mereka, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
- d. Grand Elite Hotel Pekanbaru berusaha untuk memaksimalkan citra cakupan *Core Hospitality International* di Sumatera. Dengan memperluas jangkauan merek dan meningkatkan kehadiran di pasar regional, hotel ini bertujuan untuk menjadi pemimpin dalam industri perhotelan di wilayah Sumatera.
  - e. Grand Elite Hotel Pekanbaru menawarkan nilai produk dan layanan yang nyata dengan gaya hidup dinamis, dengan tujuan memastikan kepuasan pelanggan. Dengan memberikan perhatian ekstra dalam setiap aspek layanan, hotel ini ingin menegaskan bahwa *"It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference"* selalu diterapkan dalam setiap langkahnya.
  - f. Grand Elite Hotel Pekanbaru juga berkomitmen untuk mempromosikan kegiatan budaya lokal dalam acara pariwisata nasional dan internasional. Dengan mengadopsi pendekatan yang berorientasi pada keberlanjutan, hotel ini berupaya untuk menciptakan kualitas acara dan kegiatan yang memperkaya pengalaman tamu dan memberikan dampak positif pada masyarakat lokal.
  - g. Grand Elite Hotel Pekanbaru ingin mempromosikan dirinya sebagai destinasi unggulan yang menawarkan pengalaman yang unik, inovatif, dan penuh hiburan. Dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang menarik, hotel ini menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman yang istimewa.
  - h. Grand Elite Hotel Pekanbaru berkomitmen untuk mengelola finansial hotel secara efisien dan memastikan pelanggan menikmati pengalaman perhotelan yang diinginkan. Dengan mengoptimalkan pengelolaan keuangan dan fokus pada kepuasan pelanggan, hotel ini bertujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi setiap tamu yang menginap.

Dengan demikian, Grand Elite Hotel Pekanbaru telah menetapkan standar yang tinggi dalam setiap aspek operasionalnya. Mereka bertekad untuk tidak hanya menjadi tempat menginap yang nyaman, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam kemajuan industri pariwisata dan perhotelan di Sumatera. Pendekatan holistik mereka mencakup perbaikan terus-menerus dalam pelayanan, investasi dalam sumber daya manusia, dan perhatian terhadap keberlanjutan lingkungan dan budaya lokal. Grand Elite Hotel Pekanbaru memahami bahwa keberhasilan jangka panjang tidak hanya bergantung pada kepuasan tamu saat ini, tetapi juga pada inovasi berkelanjutan dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan pasar. Melalui visi dan misi yang komprehensif ini, Grand Elite Hotel Pekanbaru tidak hanya bertujuan untuk mencapai keunggulan operasional tetapi juga untuk memberikan dampak positif yang lebih luas pada komunitas dan lingkungan sekitarnya, menjadikan hotel ini sebagai simbol kemewahan, kenyamanan, dan tanggung jawab sosial di Sumatera.

### **2.1.2 Nilai Perusahaan**

*"It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference"* adalah nilai yang dipegang teguh oleh Grand Elite Hotel Pekanbaru. Hal ini mencerminkan komitmen hotel untuk memberikan pengalaman menginap yang istimewa dan melebihi ekspektasi tamu dengan memberikan perhatian ekstra pada setiap detail dan interaksi. Nilai ini tidak hanya menjadi semboyan, tetapi juga diterapkan dalam setiap aspek operasional hotel. Dengan memperhatikan detail-detail kecil dan mengambil tindakan tambahan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu, Grand Elite Hotel Pekanbaru berupaya menciptakan momen yang tak terlupakan bagi setiap tamu yang menginap. Nilai ini menjadi landasan budaya perusahaan yang menjadikan hotel ini tidak hanya sekadar tempat menginap, tetapi juga destinasi yang penuh perhatian dan kehangatan bagi setiap tamu.

Komitmen terhadap nilai *"It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference"* tercermin dalam berbagai tindakan dan kebijakan yang diterapkan oleh hotel. Mulai dari proses reservasi yang ramah dan efisien, penyambutan tamu dengan senyuman tulus dan salam hangat saat kedatangan, hingga perhatian

terhadap kebutuhan khusus setiap tamu, semuanya dirancang untuk memberikan pengalaman yang istimewa. Staf hotel dilatih untuk memperhatikan detail-detail kecil yang seringkali terlewatkan namun memiliki dampak besar pada kenyamanan dan kepuasan tamu. Misalnya, memastikan bahwa kamar selalu dalam kondisi terbaik, menyediakan fasilitas kamar yang lebih dari sekadar standar, serta memastikan setiap permintaan tamu terpenuhi dengan cepat dan efisien.

Grand Elite Hotel Pekanbaru juga menekankan pentingnya interaksi personal dengan tamu. Setiap anggota staff diharapkan untuk membangun hubungan baik dengan tamu, mengenali kebutuhan dan preferensi mereka, serta memberikan layanan yang bersifat personal. Ini dapat terlihat dari bagaimana staf hotel memberikan rekomendasi kegiatan lokal, membantu mengatur perjalanan atau kebutuhan khusus, serta memberikan perhatian khusus pada tamu yang sering kembali. Dengan pendekatan ini, hotel berusaha untuk menciptakan perasaan *home away from home* bagi setiap tamu.

Selain itu, Grand Elite Hotel Pekanbaru terus mengembangkan program-program khusus yang bertujuan untuk memberikan sentuhan personal dalam pelayanan. Program-program tersebut meliputi pemberian kejutan ulang tahun atau perayaan khusus lainnya untuk tamu yang sedang menginap. Misalnya, tamu yang merayakan ulang tahun mungkin akan menemukan kue dan kartu ucapan di kamar mereka, atau pasangan yang merayakan hari jadi akan diberikan layanan ekstra seperti makan malam romantis. Program-program ini tidak hanya membuat tamu merasa istimewa, tetapi juga memperkuat kesan positif dan hubungan emosional antara tamu dan hotel.

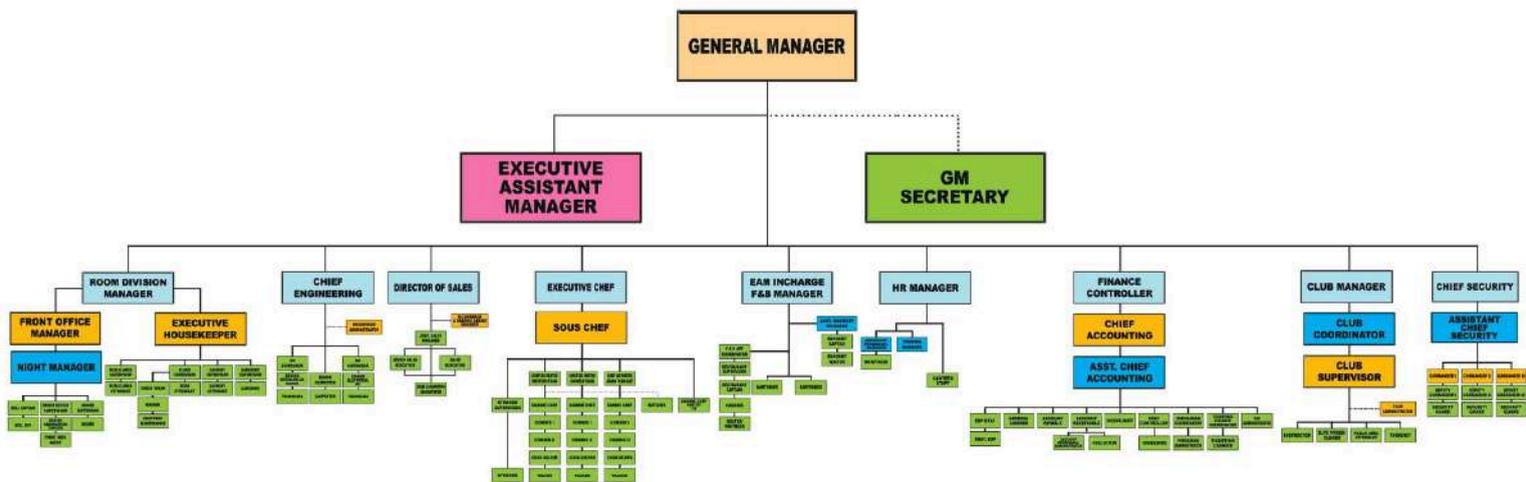
Seluruh upaya ini tidak hanya berfokus pada kepuasan tamu selama mereka menginap, tetapi juga pada menciptakan kenangan manis yang akan diingat dan dibicarakan setelah mereka pergi. Grand Elite Hotel Pekanbaru memahami bahwa pengalaman positif tamu dapat berdampak besar pada reputasi hotel dan loyalitas tamu di masa mendatang. Oleh karena itu, setiap detail pelayanan dirancang untuk melebihi ekspektasi, memastikan bahwa tamu merasa dihargai dan diingat bahkan setelah mereka meninggalkan hotel.

Nilai *"It's the EXTRA THOUGHT that makes all the difference"* inilah yang menjadi inti dari budaya perusahaan dan yang membedakan Grand Elite Hotel Pekanbaru dari kompetitor. Hotel ini tidak hanya menawarkan tempat menginap yang nyaman dan fasilitas yang lengkap, tetapi juga pengalaman yang penuh perhatian dan kehangatan. Dengan berpegang pada nilai ini, Grand Elite Hotel Pekanbaru terus berupaya untuk menjadi pilihan utama bagi tamu yang mencari pengalaman menginap yang istimewa dan tak terlupakan.

### **2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi Grand Elite Hotel Pekanbaru terdiri dari beberapa departemen yang berfungsi untuk mengelola berbagai aspek operasional hotel. Struktur organisasi tersebut tentunya dirancang untuk mengoptimalkan manajemen dan operasional hotel yang terdiri dari beberapa departemen utama yang masing-masing memiliki peran penting. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, setiap anggota tim memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab mereka, yang pada gilirannya membantu dalam koordinasi dan kolaborasi antar berbagai fungsi di dalam hotel. Penerapan struktur organisasi ini memastikan bahwa setiap aspek operasional hotel, mulai dari layanan tamu, pemeliharaan fasilitas, hingga pemasaran dan penjualan, dapat dikelola dengan baik. Selain itu, struktur yang terorganisir dengan baik memungkinkan manajemen untuk dengan mudah memantau kinerja setiap bagian, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan mengimplementasikan strategi-strategi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Grand Elite Hotel Pekanbaru memahami bahwa keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada seberapa baik semua bagian dapat bekerja sama dan mendukung satu sama lain. Kolaborasi yang efektif antara berbagai divisi dan departemen adalah kunci untuk memastikan setiap aspek pelayanan hotel berjalan dengan lancar dan memenuhi standar yang diharapkan. Oleh karena itu, struktur organisasi yang diterapkan di Grand Elite Hotel tidak hanya berfokus pada pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, tetapi juga pada penciptaan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.



Gambar 2.7 Struktur Organisasi Grand Elite Hotel Pekanbaru

*General Manager (GM)* memegang peranan kunci dalam struktur organisasi Grand Elite Hotel Pekanbaru, menduduki posisi tertinggi yang bertanggung jawab atas berbagai aspek operasional hotel. Sebagai pemimpin utama, *GM* memiliki tanggung jawab luas dalam pembuatan peraturan dan kebijakan hotel, serta pengambilan keputusan strategis yang mempengaruhi arah dan kinerja keseluruhan hotel. Untuk menjalankan tugasnya dengan efektif, *GM* berkoordinasi erat dengan *GM Secretary*, yang bertugas untuk mewakili dan membantu pekerjaan *GM* ketika *GM* tidak berada di tempat.

*GM Secretary* memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran operasional hotel, baik saat *GM* hadir maupun tidak. Mereka menjadi titik kontak utama untuk mengelola komunikasi, jadwal, dan administrasi sehari-hari *GM*, serta memastikan bahwa semua proses berjalan dengan lancar dan efisien. Dengan demikian, kehadiran *GM Secretary* membantu *GM* untuk tetap fokus pada tugas-tugasnya yang lebih strategis dan mendesak. Selain berkolaborasi dengan *GM Secretary*, *GM* juga memiliki hubungan kerja yang erat dengan *Executive Assistant Manager (EAM)*. *GM* memberikan instruksi yang jelas kepada *EAM* dan memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan yang diambil oleh *EAM* sejalan dengan visi dan misi hotel. Kerja sama yang baik antara *GM* dan *EAM* adalah kunci dalam menjaga stabilitas dan kemajuan hotel.



**Gambar 2.8** General Manager Grand Elite Hotel Pekanbaru

Selanjutnya, terdapat 9 orang *Head of Department* yang bertanggung jawab langsung kepada *General Manager*, yaitu *Room Division Manager*, *Chief Engineering*, *Director of Sales*, *Executive Chief*, *EAM Incharge F&B Manager*, *HR Manager*, *Finance Controller*, *Club Manager*, dan *Chief Security*. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang dipimpin oleh *Head of Department* dan dibantu oleh anggotanya masing-masing. Setiap departemen harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik demi kelancaran operasional hotel.

*Room Division Manager* bertanggung jawab atas pengelolaan kamar dan layanan tamu, memastikan bahwa tamu menerima pelayanan yang terbaik. *Chief Engineering* memimpin tim teknis untuk menjaga semua fasilitas dan infrastruktur dalam kondisi optimal. *Director of Sales*, berperan dalam strategi penjualan dan pemasaran untuk meningkatkan pendapatan hotel. *Executive Chef* mengawasi seluruh operasional dapur dan kualitas makanan yang disajikan kepada tamu. *EAM Incharge F&B Manager* bertanggung jawab atas manajemen makanan dan minuman, memastikan standar layanan yang tinggi di restoran dan bar hotel. *HR Manager* mengelola sumber daya manusia, mulai dari rekrutmen hingga

pengembangan karyawan. *Finance Controller* mengawasi seluruh aspek keuangan, memastikan keuangan hotel dikelola dengan baik. *Club Manager* mengelola fasilitas rekreasi dan kebugaran, sementara *Chief Security* menjaga keamanan seluruh area hotel dan tamu.

Sebagai anggota dari departemen yang dipimpin oleh *Director of Sales*, penulis memiliki tanggung jawab utama dalam mendukung segala aktivitas penjualan dan pemasaran yang dirancang untuk meningkatkan pendapatan dan eksposur Grand Elite Hotel Pekanbaru. Tugas-tugas ini meliputi pengembangan strategi pemasaran, pengelolaan hubungan dengan klien, penyusunan laporan penjualan, serta pelaksanaan kampanye promosi. Selain itu, penulis juga berperan dalam koordinasi dengan tim penjualan untuk memastikan target tercapai dan layanan pelanggan tetap terjaga dengan baik.

