

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Grand Hotel

Sumber: Grandhotelpontianak.com (2026)

Industri perhotelan di Kalimantan Barat, khususnya Pontianak, terus berkembang seiring meningkatnya aktivitas perdagangan dan pariwisata. Kota Pontianak adalah kota yang sangat bergantung kepada *demand* musiman dan perayaan hari besar, sehingga sektor pariwisata juga terdampak cukup signifikan akibat hal tersebut. PT Grand Hotelindo Wijaya hadir sebagai kontributor pada sektor pariwisata di Pontianak, perusahaan PT Grand Hotelindo Wijaya bertanggung jawab dalam pengelolaan Grand Hotel Pontianak.

PT Gran Hotelindo Wijaya merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor pariwisata dan bidang jasa perhotelan yang bertanggung jawab mengelola Grand Hotel Pontianak. Grand Hotel telah di akuisisi oleh perusahaan yang sekarang dikenal sebagai PT Gran Hotelindo Wijaya pada tahun 2017. Alasan terbesar

pemilik baru ingin melakukan akuisisi kepada Grand Hotel adalah karena faktor lokasi hotel yang sangat bagus. Di Kota Pontianak ada beberapa lokasi yang sangat optimal untuk bisnis pariwisata, salah satunya adalah lokasi dimana Grand Hotel berlokasi. Grand Hotel Pontianak berlokasi di salah satu kawasan strategis pusat bisnis Kota Pontianak, yaitu Jalan Gajah Mada. Lokasi ini adalah area yang dekat dengan pusat perbelanjaan, perkantoran dan juga sering menjadi lokasi perayaan hari besar, contoh dari perayaan yang selalu diselenggarakan di jalan Gajah Mada setiap tahun adalah perayaan imlek bagi suku tionghoa. Oleh karena itu, Grand Hotel Pontianak secara langsung mendapatkan keuntungan dari peletakan strategis hotel tersebut. Hal ini memberi kesempatan bagi PT Grand Hotelindo Wijaya untuk menghadirkan layanan akomodasi dengan harga yang kompetitif dan tetap terjangkau bagi masyarakat. Grand Hotel bertujuan menyediakan kamar dan fasilitas yang nyaman kepada tamu.

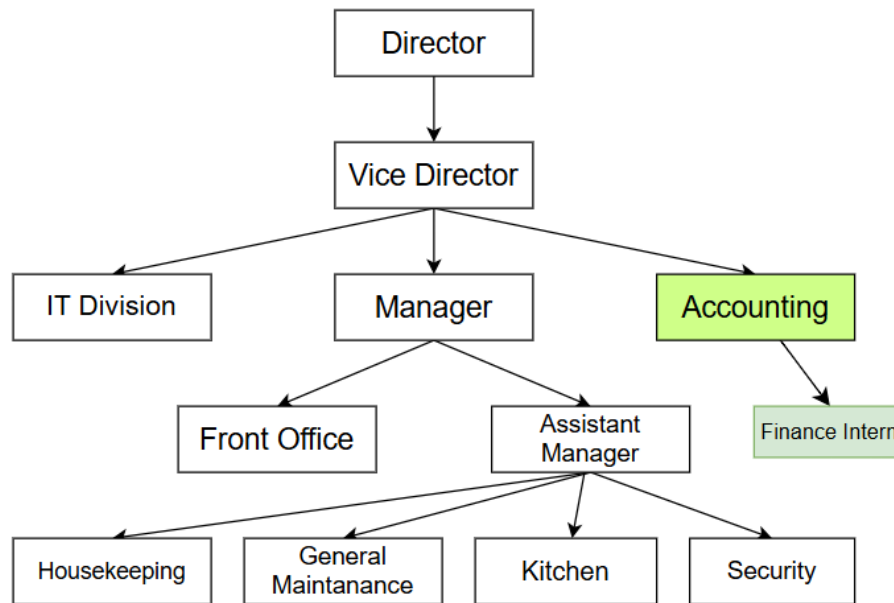
2.1.1 Visi Misi

Berdasarkan *Company Profile* Grand Hotel Pontianak, mereka memiliki visi untuk menjadi hotel yang dapat memberikan pengalaman terbaik sehingga tamu hotel tidak memiliki kesan negatif terhadap layanan yang mereka terima selama menjadi tamu di Grand Hotel. Grand Hotel juga memiliki motto yaitu, *“Make guests unable to come up with a bad opinion about the hotel.”*

Misi yang dimiliki oleh Grand Hotel cenderung menargetkan kenyamanan tamu hotel dan daya tarik yang dapat membuat tamu hotel datang kembali. Misi Grand Hotel sebagai berikut;

- 1) Menyediakan fasilitas yang nyaman dan aman bagi pengunjung.
- 2) Menawarkan harga yang terjangkau dengan kualitas yang maksimal.
- 3) Memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Dokumen Internal Perusahaan (2026)

Struktur organisasi Grand Hotel Pontianak merupakan struktur yang jelas dengan pembagian tugas yang dapat mendukung operasional hotel dengan maksimal. Dengan susunan struktur organisasi ini, semua pihak memiliki pekerjaan masing-masing yang telah disortir yang ditugaskan secara jelas agar tidak ada pihak yang bertabrakan saat melakukan pekerjaan atau tidak ada yang tidak sengaja mendapat pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas mereka.

Pimpinan tertinggi di struktur organisasi Grand Hotel berada pada Director. Director bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional hotel dan bertanggung jawab untuk mengarahkan divisi lain agar dapat mencapai tujuan hotel. Director memiliki peran untuk mengambil keputusan strategis yang akan direalisasikan oleh divisi tertentu, mengawasi kinerja setiap divisi, serta memastikan seluruh kegiatan operasional hotel berjalan sesuai standar, visi dan misi dari Grand Hotel. Dalam pelaksanaan ini, Director dibantu oleh Vice

Director yang menjadi penghubung dalam pengawasan dan koordinasi antar divisi lainnya. Vice Director membantu memastikan seluruh divisi melakukan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

Agar tugas Director dan Vice Director berjalan dengan lancar, divisi lain harus melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Grand Hotel. Berikut adalah penjelasan tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap divisi yang ada di Grand Hotel:

a) Vice Director

Vice Director bertanggung jawab untuk membantu Director menjalankan operasional hotel secara keseluruhan. Vice Director bertanggung jawab atas tiga divisi yaitu IT division, Manager dan Accounting. Vice Director ditugaskan untuk memastikan tiga divisi tersebut melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan standar hotel dan memastikan segala informasi yang disampaikan kepada Vice Director adalah informasi yang akurat sebelum disampaikan kepada Director.

b) IT Division

IT Division bertanggung jawab atas pengelolaan website hotel dan juga website yang digunakan oleh hotel untuk monitor data tamu yang menginap di Grand Hotel beserta dengan data setiap kamar hotel. IT Division juga bertanggung jawab atas maintenance wifi hotel agar memastikan tamu hotel memiliki koneksi internet saat masa penginapan di Grand Hotel.

c) Accounting

Accounting bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel, divisi accounting wajib memberikan laporan harian, mingguan dan bulanan kepada Vice Director dan Director. Segala penggunaan uang kas harus diverifikasi oleh divisi accounting sebelum dapat digunakan untuk kebutuhan operasional hotel.

d) Manager

Manager bertanggung jawab atas pengawasan kegiatan operasional harian hotel, terutama pada bagian guest services, jika ada komplain dari tamu yang masuk, manager bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tamu. Manager juga bertanggung jawab atas dua divisi yaitu Front Office dan Assistant Manager. Jika dari dua divisi tersebut menghadapi masalah maka manager akan membantu mencari solusi.

e) Front Office

Front Office bertanggung jawab atas bagian yang melibatkan tamu secara langsung. Seperti proses check-in dan check-out, pembuatan form slip deposit kunci, dan menangani kebutuhan tamu selama menginap di hotel.

f) Assistant Manager

Assistant Manager bertanggung jawab untuk membantu Manager dalam pengawasan operasional harian hotel. Assistant Manager juga bertugas atas beberapa divisi yaitu Housekeeping, General Maintenance, Kitchen dan Security. Assistant Manager bertanggung jawab atas kebutuhan divisi tersebut seperti pengajuan biaya operasional, permintaan peralatan baru dan seterusnya.

g) Housekeeping

Housekeeping bertanggung jawab atas seluruh kebersihan, kerapian dan kenyamanan area hotel. Divisi ini memastikan hotel selalu dalam kondisi yang bersih dan layak dihuni oleh tamu.

h) General Maintenance

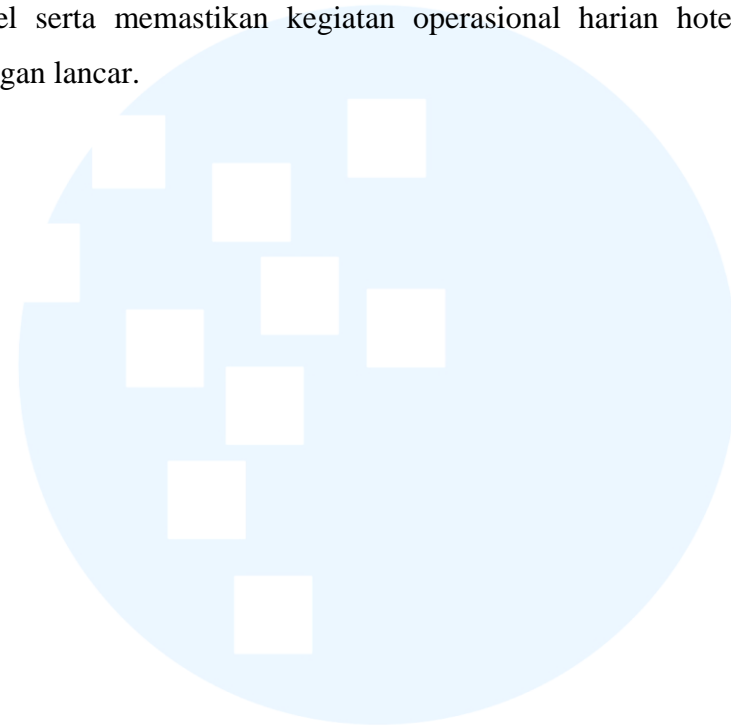
General Maintenance bertanggung jawab melakukan perawatan dan perbaikan terhadap seluruh fasilitas hotel. Divisi ini memastikan seluruh peralatan, kamar hotel dan fasilitas hotel berfungsi dengan baik dan layak digunakan oleh tamu hotel.

i) Kitchen

Kitchen bertanggung jawab dalam penyiapan makanan dan minuman untuk breakfast tamu hotel maupun room service tamu hotel. Divisi kitchen juga bertanggung jawab atas kebersihan area kitchen agar memastikan hidangan yang disajikan kepada tamu sesuai standar.

j) Security

Security bertanggung jawab menjaga keamanan seluruh area hotel, tamu dan karyawan. Divisi ini melakukan pengawasan terhadap lingkungan hotel serta memastikan kegiatan operasional harian hotel berlangsung dengan lancar.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

