

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1.1 Identitas Perusahaan

Berikut merupakan identitas perusahaan tempat kerja praktek yang menjadi objek penelitian:

Nama Perusahaan : PT. Bintang Sempurna Indonesia
Tanggal Berdiri : 07 Juni 2012
Alamat : Komp Penuin Centre Blok OE No. 3-6, Batam
Telepon : (0778) 430567
Website : (www.debesthotel.com)

Nama Penyelia : Kelvin Antonius
Bidang Usaha : Perhotelan

Berikut dibawah ini adalah visi dan misi *De Best Hotel*:

Visi:

1. Memiliki pelanggan setia yang menjadikan kita pilihan pertama dalam memilih penginapan di kota Batam.
2. Membangun landasan yang kokoh dalam mengembangkan usaha untuk memperoleh pelanggan dan investor baru.
3. Merekrut dan mempertahankan orang terbaik dalam mendapatkan kesetiaan pelanggan.
4. Meraih kesuksesan secara finansial untuk mendapatkan kesetiaan dari pelanggan dan mitra usaha kita.

Misi:

1. Menganggap tamu sebagai bagian dari keluarga kita.
2. Menjadi panutan dalam bidang pemberi pelayanan.
3. Memberikan kualitas dan nilai produk serta pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan untuk mendapatkan kepuasan dari seluruh kalangan.

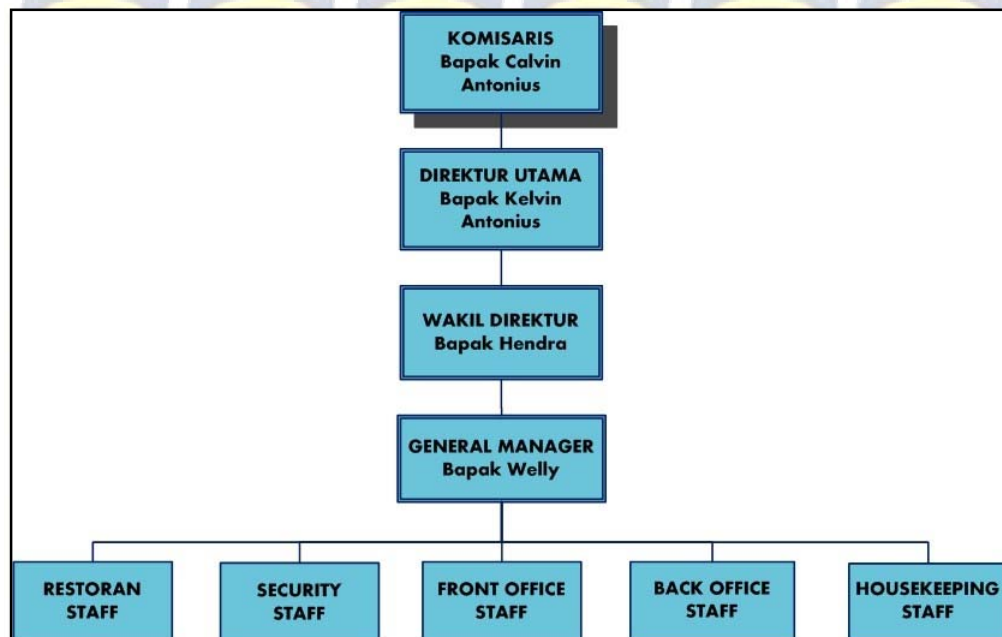
PT. Bintang Sempurna Indonesia adalah suatu perusahaan yang beroperasi di bidang jasa perhotelan. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 07 Juni 2012 oleh Bapak Calvin Antonius selaku Komisaris Hotel *De Best*. Hotel *De Best* terletak di Komplek Penuin Centre Blok OE No. 3-6, Batam.

Hotel *De Best* melakukan operasional selama dua puluh empat jam, dan memiliki jumlah karyawan yang bekerja di Hotel saat ini sebanyak enam belas orang. Perusahaan ini telah beroperasi selama enam tahun. Lokasi hotel ini sangat strategis yaitu terletak di tengah-tengah kota Batam dan dekat dengan BCS Mall. Bangunan Hotel *De Best* memiliki empat tingkat dan jumlah kamar sebanyak lima puluh lima kamar. Fasilitas yang tersedia dalam hotel yaitu sarapan pagi gratis, koneksi internet, dan pembersihan kamar maupun *room service* lainnya. Cara melakukan reservasi dapat dilakukan melalui telepon langsung, lewat *E-mail*, reservasi dari situs Hotel *De Best* maupun langsung datang ke Hotel *De Best*

1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi akan membantu manajer untuk membuat keputusan dalam desain organisasi sebagai sarana untuk mengidentifikasi manajemen sumber daya manusia dan semua fungsi yang ada untuk mencapai kerja perusahaan dengan pedoman visi, misi, dan tujuan organisasi (Gammahendra, Hamid, & Riza, 2014).

Gambar 1 merupakan struktur organisasi dari Hotel *De Best*:



Gambar 1: Struktur Organisasi Hotel De Best

1. Komisaris

Tugas seorang komisaris di suatu perusahaan yaitu melakukan pengawasan terhadap kebijakan Direktur dalam menjalankan perusahaan. Komisaris dapat memberikan pengarahan atau petunjuk kepada direktur perusahaan terhadap pengelolaan perusahaan. Secara umum, tugas komisaris yaitu semacam pengamat direktur dalam penerapan kegiatan perusahaan.

2. Direktur Perusahaan

Direktur perusahaan merupakan pemimpin di sebuah perusahaan. Tugas direktur perusahaan ialah untuk mengendalikan dan mengatur aset perusahaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Selain hal di atas, direktur perusahaan juga bertugas untuk menyajikan laporan kepada pemegang saham tentang kinerja perusahaan.

3. Asisten Direktur

Asisten direktur yaitu orang yang bertanggung jawab di hadapan direktur perusahaan. Dimana tugas dari seorang asisten direktur ialah mendukung direktur dalam hal manajemen perusahaan. Asisten direktur bertugas untuk memilih, menugaskan, mengawasi tugas-tugas karyawan dan bos (manajer), serta memberi tahu Direktur tentang kinerja perusahaan.

4. Manager Umum

Manager umum adalah orang yang bertanggung jawab kepada direktur dan asisten direktur perusahaan dalam hal operasional perusahaan. Tugas seorang manager umum ketika mengamati operasi sebuah hotel sangat besar. Untuk itu, seluruh masalah yang terjadi di departemen akan dilaporkan kepada manager umum. Melalui manager umum, masalah akan disajikan kepada direktur atau asisten direktur perusahaan. Seandainya manager umum tidak menjalankan pengamatan operasional yang ketat, maka penerapan operasional perusahaan tidak akan mapan dan akan bermasalah.

5. *Staff Restoran*

Staff restoran terdiri dari tiga orang yang jam kerjanya bertukaran *shift* dari pagi, siang, dan malam. Tugas dari *staff* restoran yaitu menyiapkan minuman dan makanan yang diperlukan untuk tamu hotel.

6. Penjaga Keamanan

Penjaga keamanan terdiri dari satu orang yang bergantian *shift* setiap jam sebelas malam sampai jam tujuh pagi. Pekerjaan penjaga keamanan ialah menjaga keamanan di Hotel *De Best*.

7. *Staff* Resepsionis

Staff kantor depan atau resepsionis terdiri dari empat orang yang jam kerjanya bertukaran *shift* yaitu dari pukul tujuh pagi sampai pukul tiga sore, diawasi oleh dua orang, pukul tiga sore hingga sebelas malam diawasi oleh satu orang, dan pukul sebelas malam sampai tujuh pagi diawasi oleh satu orang. Tugas *staff* resepsionis ialah melayani proses *check in* dan *check out* tamu, beserta penerima uang deposit dari para tamu pada saat *check in* dan *check out*. *Staff* resepsionis juga harus menyelesaikan proses serah terima uang tunai dengan *staff* kantor di setiap hari pada pukul tiga sore hari berikutnya.

8. *Staff Back Office*

Staff back office terdiri dari satu orang, tugas *staff back office* yaitu untuk mencatat transaksi secara tunai. Dan melakukan serah terima kas dengan *staff front office* di setiap jam tiga sore setiap harinya.

9. *Staff* Pembersih

Tugas dari *staff housekeeping* ialah membersihkan lingkungan hotel dan setiap kamar. Selain itu *staff* pembersih juga bertugas mengendalikan penggunaan peralatan di hotel. Setelah tamu melakukan *check out*, *staff* pembersih akan memverifikasi semua kerusakan dan kerugian di kamar hotel.

1.3 **Aktivitas Kegiatan Operasional Perusahaan**

Kegiatan operasional Hotel *De Best* tidak pernah berhenti sejak berdiri dari tahun 2012, buka dari mulai dari hari Senin hingga hari Minggu selama dua puluh empat jam sehari. Meskipun beroperasi selama dua puluh empat jam, karyawan diberikan kesempatan untuk mengambil cuti sehari setiap minggu selama masa operasional. Layanan yang ditawarkan kepada konsumen adalah layanan kamar, layanan makanan dan minuman di restoran hotel. Saat ini jenis bisnis hotel di kawasan Batam semakin banyak. Untuk itu, dalam rangka mempertahankan bisnis dalam industri ini, maka Hotel *De Best* berusaha untuk semakin meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen bahkan lebih, terutama dalam hal kualitas pelayanan kebersihan hotel, kekeluargaan dan pelayanan ramah, serta pelayanan yang baik dan cepat dari setiap departemen yang ada di hotel.

1.4 Media Promosi Yang Digunakan Oleh Perusahaan

Selama ini media promosi yang digunakan oleh Hotel *De Best* yaitu melalui spanduk media cetak. Media elektronik yang digunakan merupakan jejaringan sosial seperti *Facebook* dan *Instagram*, aplikasi handphone seperti *Pegipegi*, *Traveloka* dan *Agoda*, serta situs hotel sendiri yaitu www.debesthotel.com. Manajemen hotel menyimpulkan bahwa promosi yang dilakukan sebelumnya masih belum efektif. Hotel *De Best* belum memiliki karyawan IT yang handal dalam mengelola media promosi. Hal tersebut menyebabkan Hotel *De Best* masih belum memiliki video profil perusahaan yang merupakan image suatu perusahaan sebagai media promosi.

3.5 Sistem Yang Akan Dirancang

Sistem yang akan dirancang yaitu video profil perusahaan, yang menampilkan gedung hotel, visi, misi, pengenalan pemilik, fasilitas berupa kamar hotel, *lobby*, *meeting room*, dan restoran serta kontak perusahaan. Metode perancangan yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan *storyboard*. Transisi video yang digunakan dalam perancangan ini adalah *barns door*, *dip in black*, dan *dip in white*.