

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah Hotel Patra Jasa Bali *Resort & Villas*

Pada tahun 1972, Pertamina yang merupakan perusahaan minyak nasional membangun *guesthouse* di pantai Kuta Selatan yang ditujukan untuk para pekerja Pertamina. Seiring dengan perkembangan zaman maka *guesthouse* ini semakin terkenal sebagai tempat para *expatriat* yang bekerja di Pertamina untuk menghabiskan waktu berlibur mereka di Bali, oleh karena itu pada tahun 1973, Dr. Ibnu Sutowo, Direktur Utama Pertamina saat itu, memutuskan untuk merubah *guesthouse* menjadi tempat penginapan yang mewah dengan kapasitas lebih dari 22 *bungalow*, dengan memiliki fasilitas restoran, bar, kolam renang, perkantoran lengkap dengan tata kebun yang menarik, kemudian dikenal dengan nama Pertamina *Guesthouse* (Wisma Pertamina).

Pada tahun 1975, penambahan bangunan dan berbagai fasilitas yang diperlukan *guesthouse* telah diselesaikan mencapai 156 kamar termasuk *Presidential Suite, Coffee Shop, Bar*, ruang konferensi yang luas dengan kapasitas mencapai 800 tempat duduk, sebuah ruang pertemuan serta berbagai fasilitas lainnya yang terbentang di atas lahan seluas 10.4 hektar. Pada 9 Agustus 1975, Dr. Ibnu Sutowo, Direktur Utama Pertamina, meresmikan Pertamina *Cottages*, sebagai hotel internasional yang terbuka untuk umum. Pada tahun 1976, pertama kalinya Pertamina *Cottages* menjadi tempat diadakannya rapat berskala internasional, yaitu *The International World for ASEAN Summit Conference & OPEC Conference*.

Pada tahun 1979 Pertamina *Cottages* mendapat anugerah Five Star Hotel oleh Dirjen Pariwisata (Hotel Bintang Lima pertama yang ada di Bali). Tahun 1980

merupakan masa keemasan Pertamina *Cottages* dalam tingkat huniannya selama 10 tahun beroperasi. Pada tahun 1983 perusahaan menambah fasilitas yaitu *Yashi Restaurant, Restaurant* masakan Eropa, dan kamar dengan total kamar menjadi 178 kamar. Pada tanggal 21 Agustus 1984, PT Patra Jasa, anak perusahaan Pertamina ditunjuk secara eksklusif untuk bertanggung jawab dan mengatur pengoperasian Pertamina *Cottages*, yang berada di lahan tanah sebesar 10,4 hektar. Direktur Umum Pertamina R. Hasmoro menyerahkan Pertamina *Cottages* kepada Ben S. Samsu, Direktur PT Patra Jasa. Semenjak pembukaan pertama sebagai *guesthouse*, Pertamina *Cottages* telah dikelola dan di bawah pengawasan langsung Pertamina sampai dengan Agustus 1984, kemudian manajemen memutuskan untuk mengalihkan tanggung jawab pengelolaannya kepada PT Patra Jasa, dan menjadi Patra Jasa *Resort* Bali yang telah mendapat kunjungan kehormatan dari para pemimpin dunia

Pada tanggal 10 Maret 1997 Pertamina *Cottages* berganti namanya menjadi LTI Patra Jasa Hotel. Pada saat itu dipimpin langsung oleh seorang General Manager dari Switzerland yaitu Mr. Alex Kuenzli, dengan jumlah kamar pada saat itu adalah 206 kamar. Pada 10 April 2000, di bawah kepemimpinan bapak Jasa Purba nama LTI Patra Jasa Hotel berubah nama menjadi Patra Jasa Bali *Resort*. Pada tahun 2001, mulai diadakan renovasi besar-besaran dan berganti lagi dengan nama Patra Resort Bali sampai tahun 2002 dengan GM bernama Bapak Soekiman Surip.

Pada tanggal 10 September 2003 diumumkan peresmian wajah baru The Patra Bali *Resort & Villas* yang dibuka secara resmi oleh Menteri Negara Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia, I Gede Ardika. Pada Oktober

2003, saat itu General Manager bernama Djinaldi Gosana, *The Patra Bali Resort & Villas* mendapat kehormatan untuk dijadikan tempat pertemuan antara Presiden USA, George W. Bush dengan Presiden RI, Megawati Soekarno Putri.

*The Patra Bali Resort & Villas* sebelumnya bernama Patra Jasa Bali, mulai direnovasi total pada bulan Maret 2002, perombakan menyeluruh baik dari segi fisik maupun konsep dengan total dana yang dibutuhkan sebesar Rp. 170 miliar. *The Patra Bali Resort & Villas* dirancang dengan konsep yang unik yaitu perpaduan dua *compound* yang berbeda dalam satu lokasi, *The resort* dan *The villas* ‘*resort within resort*’ dengan total kamar sampai saat ini berjumlah 228 kamar.

Pada tahun 2003 selama beberapa bulan, Bapak Djinaldi Gosana digantikan oleh Bapak Andreas Bindoan sebagai Pjs. General Manager. Pada tahun 2004 sampai dengan tahun 2007, *The Patra Bali Resort & Villas* dipimpin oleh seorang Putra Daerah Bali dari Desa Angligan Selemadeg – Tabanan yang bernama I Gst. Kadek Heryadi Angligan. Selanjutnya tahun 2007 sampai dengan bulan Nopember 2008, *The Patra Bali Resort & Villas* dipimpin oleh bapak Tatang S. Herawan. Nopember 2008 – Juli 2009 digantikan oleh Bapak Amir Rohani, sekarang beliau menjabat sebagai kepala divisi Hotel PT. Patra Jasa. Dari bulan Juli tahun 2009 sampai dengan Juli tahun 2011 dipimpin oleh Bapak Hakim Kurniawan Affan. Semasa kepemimpinan beliau banyak telah mendapatkan penghargaan-penghargaan. Penghargaan-penghargaan / *awards* tersebut adalah:

1. *The Best Hotel & Service Excellent of The Year* by Kementrian Republic Indonesia (Pariwisata, Perdagangan, Kadin Indonesia, Education) and *International Business & Company Award*.

2. ITTA AWARDS *as The Best Indonesia Leading Airport Hotel* in Indonesia by *Tourism Ministry & ITTA Foundation*.
3. *Gold Medal Award For Tri Hita Karana*.
4. *The Best of The Best For Food Festival at Art Centre*.

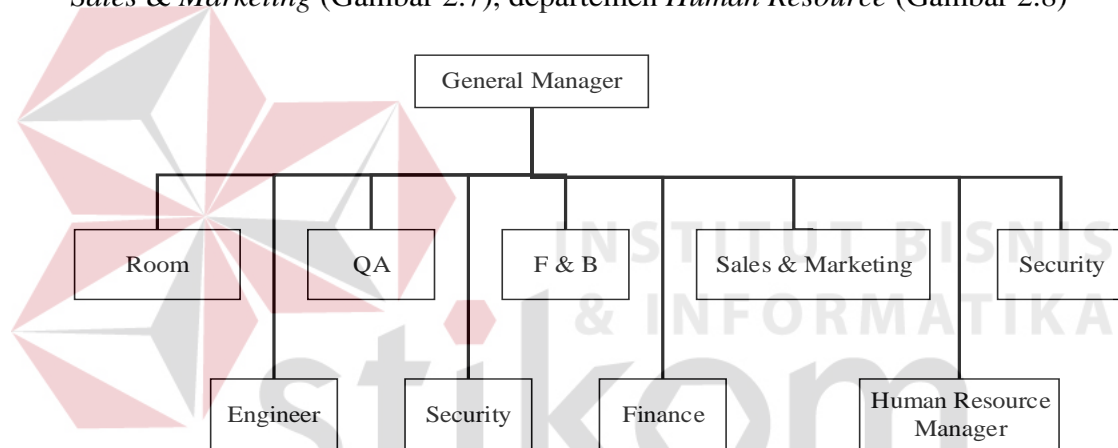
Seiring berjalannya waktu, perubahan selalu terjadi, karena adanya penyamaan nama untuk semua *corporate* PT. Patra Jasa, maka nama The Patra Bali *Resort & Villas* dan unit-unit lainnya juga harus diubah dengan mengisi nama depannya Patra Jasa, The Patra Bali *Resort & Villas* berubah nama menjadi Patra Jasa Bali *Resort & Villas* mulai tanggal 17 Juli 2012, bersamaan dengan ulang tahun PT. Patra Jasa yang ke 37 oleh Direktur Umum PT. Patra Jasa yaitu bapak Donny J. Subakti.

Pada saat Bapak Teguh Supriyanto menjabat, Patra Jasa Bali *Resort & Villas* dijadikan sebagai tempat menginap oleh Bapak Presiden RI yaitu Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) beserta ibu selama 2 hari dari tanggal 23 sampai dengan 25 September 2013, pada saat peresmian Jalan Tol Diatas Perairan (JDP). Pada saat pelaksanaan *APEC Meeting*, Patra Jasa Bali juga dijadikan tempat registrasi para delegasi *APEC* yang baru datang pada tanggal 01 sampai dengan 08 Oktober 2013. Atas dedikasi dan loyalitas serta kerjasama yang baik oleh seluruh pegawai dan karyawan, semua acara-acara besar dan kenegaraan dapat dilewati dengan baik dan sukses.

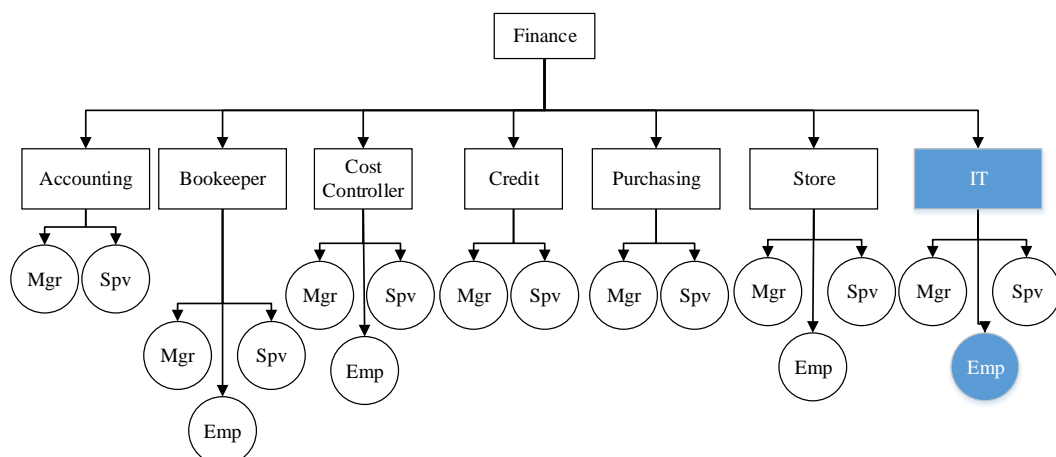
Mulai tanggal 15 April 2015 Bapak Teguh Supriyanto mengakhiri masa jabatannya sebagai General Manager dan menduduki jabatan baru sebagai kepala divisi Hotel PT. Patra Jasa dan sejak tanggal itu Ibu Cok Istri Rai Lahriani menjabat sebagai Pjs. General Manager Patra Jasa Bali *Resort & Villas*.

## 2.2. Struktur Organisasi

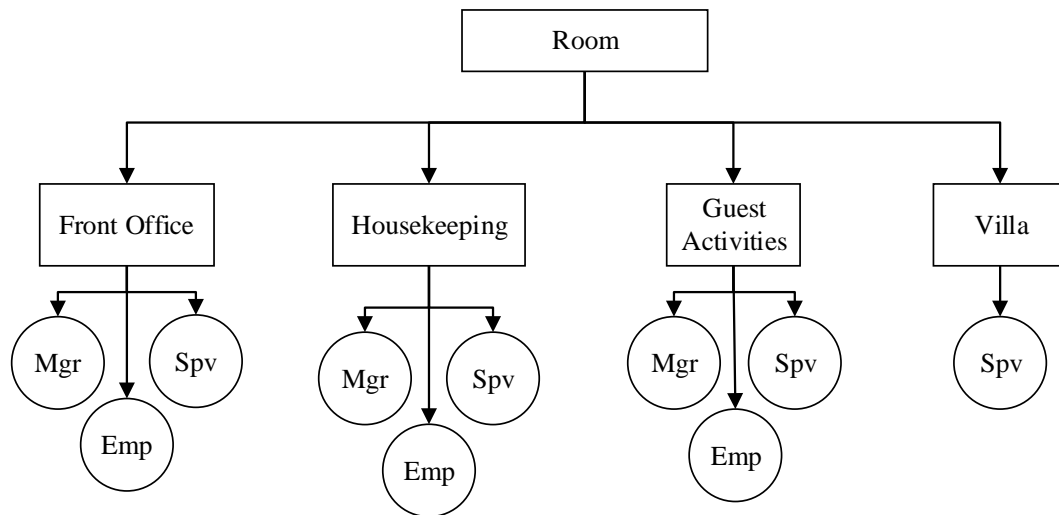
Penilaian kinerja pegawai ini dilakukan setiap departemen yang ada pada hotel Pata Jasa Bali *Resort & Villas*. Untuk melakukan proses penilaian kinerja pegawai ini perlu mengetahui bagaimana struktur organisasi dari masing-masing departemen yang terdiri dari struktur organisasi umum dari Patra Jasa Bali *Resort & Villas* (Gambar 2.1), struktur organisasi departemen *Finance* (Gambar 2.2), departemen *Room* (Gambar 2.3), departemen *Engineer* (Gambar 2.4), departemen *security* (Gambar 2.5), departemen *Food & Beverage* (Gambar 2.6), departemen *Sales & Marketing* (Gambar 2.7), departemen *Human Resource* (Gambar 2.8)



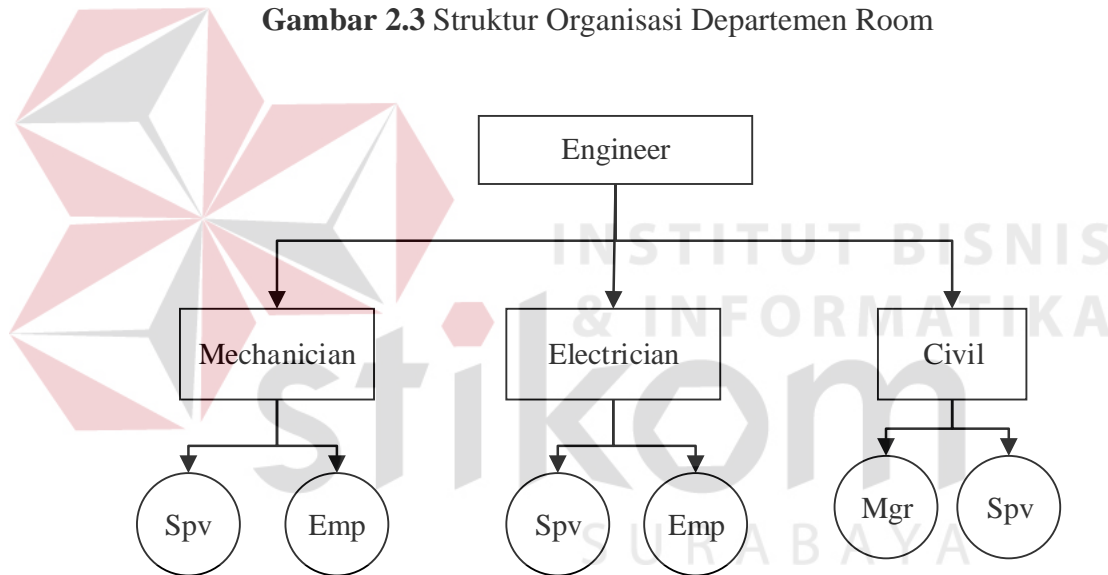
**Gambar 2.1** Struktur Organisasi Patra Jasa Bali *Resort & Villas*



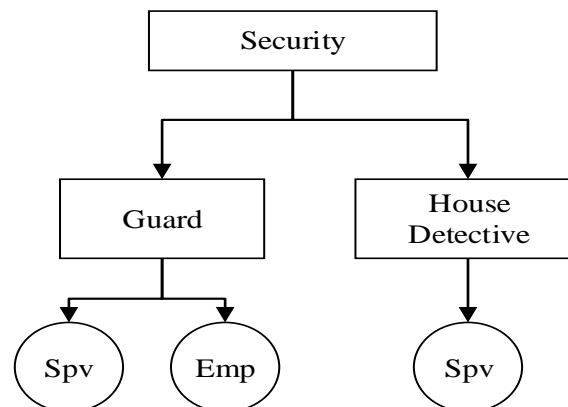
**Gambar 2.2** Struktur Organisasi Departemen *Finance*



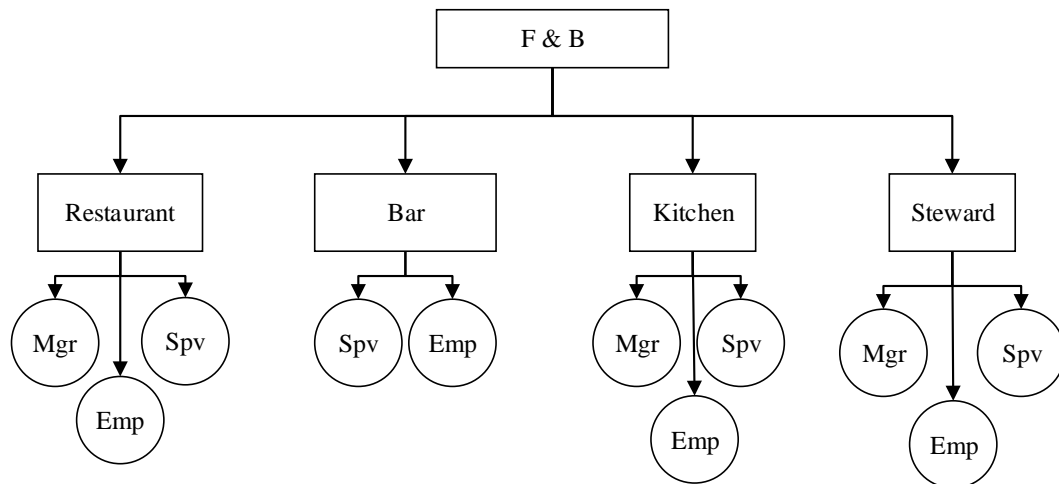
**Gambar 2.3** Struktur Organisasi Departemen Room



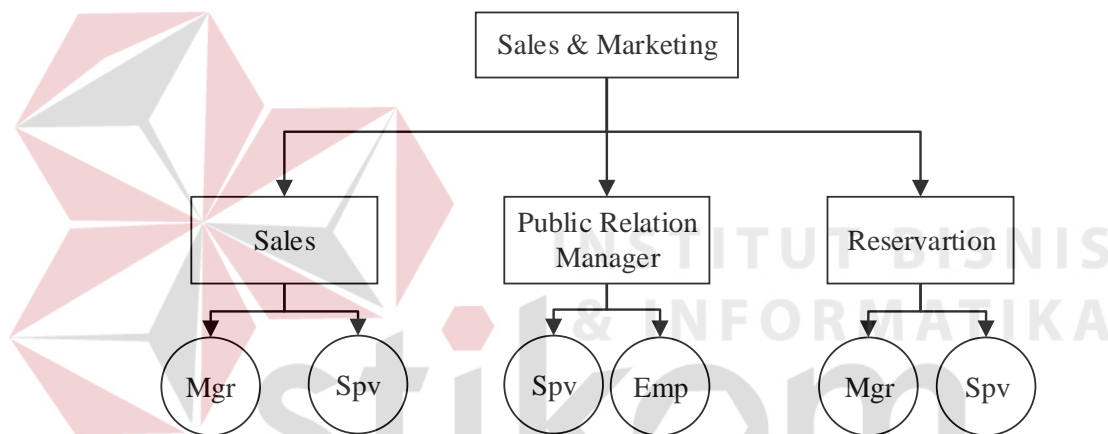
**Gambar 2.4** Struktur Organisasi Departemen Engineer



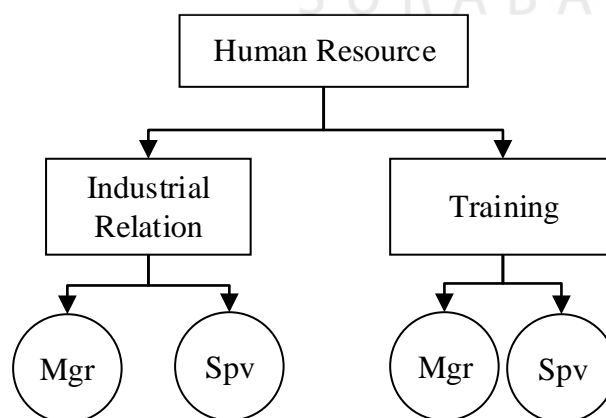
**Gambar 2.5** Struktur Organisasi Departemen Security



**Gambar 2.6** Struktur Organisasi Departemen F & B



**Gambar 2.7** Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing



**Gambar 2.8** Struktur Organisasi Departemen *Human Resource*

Dari struktur organisasi tersebut pelaksana Kerja Praktik berada di posisi departemen *finance* atau lebih spesifik berada di posisi bagian IT. Tugas dari bagian IT meliputi:

1. Menerima, memprioritaskan dan menyelesaikan permintaan bantuan IT.
2. Instalasi, perawatan dan penyediaan dukungan harian baik untuk *hardware* & *software* serta peralatan seperti *printer*, *scanner* dan *flash drive*.
3. Mengurusi, mengoperasi, *maintenance* dan perawatan jaringan *Local Area Network* (LAN) manajemen sistem serta dukungan terhadap perangkat keras.

Dari beberapa tugas yang ada pada bagian IT, penulis mendapatkan tugas untuk membantu dalam menerima, memprioritaskan dan menyelesaikan permintaan bantuan IT dari departemen *Human Resource* untuk membuat sebuah sistem informasi penilaian kinerja yang dapat mengurangi permasalahan bagian tersebut dalam hal penilaian kinerja pegawainya.

