

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Sejarah Perusahaan

Nama Perusahaan	: Guest House “Rumah Kita”
Alamat	: Jln. Komodor Yos Sudarso No. 12, Lumajang
No. Telp	: (0334) 882876
Email	: rumahkitalumajang@yahoo.c
Contact Person	: Ibu Dwi Sih Panganti, S.Pd
Jabatan	: Direktur dan Manager Operasional
Bisnis Utama	: Perusahaan Jasa (Penginapan)

#### 2.2. Visi dan Misi Perusahaan

Dalam membangun usaha, Guest House “Rumah Kita” memiliki visi dan misi yang dijadikan pedoman dalam melakukan kegiatan usaha agar dapat berjalan dengan baik. Adapun visi dari Guest House “Rumah Kita” adalah menjadi penginapan yang memiliki konsep penginapan keluarga yang ‘Homey’ atau merasakan pengalaman tinggal seperti di rumah sendiri. Serta menjadi perusahaan penginapan andalan Kota Lumajang yang menjadi pilihan utama, dengan mengedepankan kepuasan customer melalui pelayanan kami.

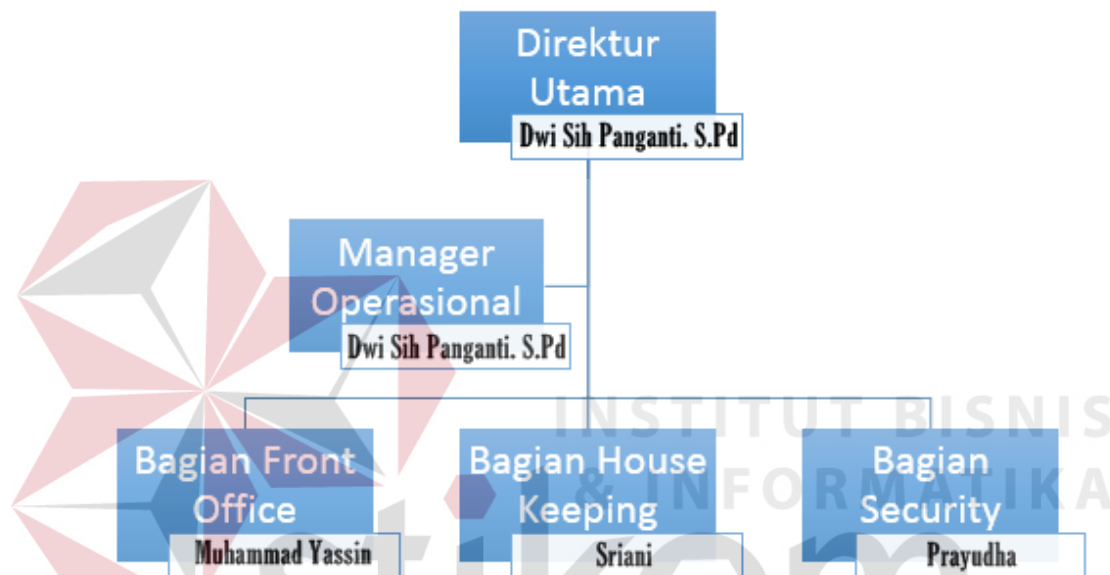
#### 2.3. Tujuan Perusahaan

Guesthouse “Rumah Kita” memiliki tujuan yang telah dijabarkan dalam acuan kerjanya guna memenuhi dan memberikan pelayanan terbaik pada para tamu, yaitu :

1. Memenuhi kepuasan tamu, dengan memberikan layanan terbaik bagi para tamu.
2. Meningkatkan mutu dalam bidang kebersihan dan keramahan.

#### 2.4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari Guesthouse “Rumah Kita” adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Job Description dari masing-masing bagian struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut :

1. Direktur utama memiliki tugas untuk:
  - a. Memimpin Guesthouse “Rumah Kita” dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan yang akan digunakan sebagai acuan pelayanan dari Guesthouse “Rumah Kita”.
  - b. Memilih, menetapkan dan mengawasi tugas dari masing-masing karyawan.
  - c. Menerima laporan kerja dari setiap karyawan.
  - d. Melakukan pemasaran produk layanan jasa.

2. Manager Operasional memiliki tugas untuk:
  - a. Memanage pendapatan dan pengeluaran.
  - b. Melakukan Penggajian Karyawan.
  - c. Meningkatkan kualitas dan prestasi bagi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan
3. Bagian Front Office memiliki tugas untuk:
  - a. Menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya.
  - b. Menyambut tamu
  - c. Menjaga keharmonisan kerja dengan para tamu
  - d. Menangani complain tamu
  - e. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi.
4. Bagian Housekeeping memiliki tugas untuk :
  - a. Menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun didalam gedung hotel, antara lain Lobby area, restroom, restaurant, garden, parking area dan fasilitas untuk karyawan hotel.
  - b. Mempunyai tanggung jawab untuk mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu.
  - c. Bertanggung jawab untuk memperindah dekorasi dalam hotel.
  - d. Bertanggung jawab atas pelayanan fasilitas-fasilitas umum yang disediakan hotel untuk tamu.
  - e. Membantu bagian –bagian yang lain jika diperlukan.

5. Bagian Security memiliki tugas untuk :
  - a. Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel selama 24 jam
  - b. Melaporkan segala kejadian / peristiwa yang terjadi di hotel ke security manager atau atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu
  - c. Berjaga di pos keamanan hotel dan memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staf hotel demi keselamatan dalam penyeberangan jalan





