

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Puri Darmo Serviced Residence**

Puri Darmo Serviced Residence adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan ini merupakan sebuah perusahaan apartement yang menyewakan ruangan atau kamar sebagai tempat istirahat pelanggannya. Perusahaan ini memberikan pelayanan apartement baik harian ataupun bulanan, dan baik untuk individual maupun keluarga. Dengan memberi bermacam-macam tipe kamar atau ruangan sesuai dengan kapasitas orang yang akan menghuninya.

Selain itu Apartemen Puri Darmo ini juga memberikan fasilitas layanan selain kamar. Fasilitas itu antara lain Restaurant dan Banquet, Fitness Center dan Gymnasium, lapangan tenis dan olahraga, serta mini market. Pelayanan *security* dan *customer service* juga 24 jam.

#### **2.2 Visi Puri Darmo Serviced Residence**

Menjadi perusahaan properti pilihan pertama bagi pelanggan yang aman dan nyaman.

#### **2.3 Misi Puri Darmo Serviced Residence**

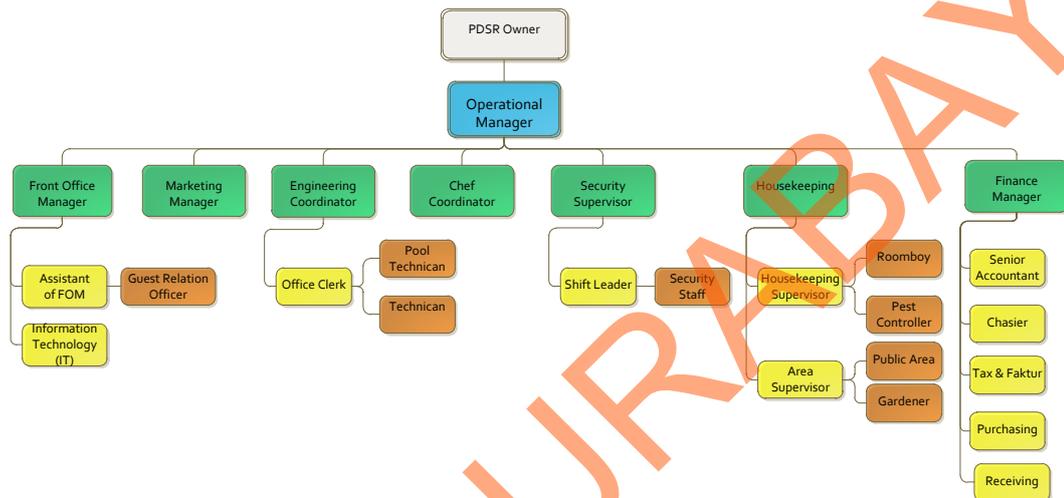
Untuk mewujudkan visi yang dimiliki, Puri Darmo Serviced Residence mempunyai misi sebagai berikut:

1. Menyediakan fasilitas eksklusif bagi pelanggan yang nyaman.
2. Membuat dekorasi unit yang stylish dan modern.
3. Menyediakan fasilitas pelayanan dan keamanan 24 jam.

## 2.4 Lokasi Perusahaan

Lokasi Puri Darmo Serviced Residence tepatnya berada di Jalan Raya Kupang Baru No. 17A Surabaya 60189 - Indonesia. Sedangkan tempat kerja penulis selama melaksanakan Kerja Praktek berada di departemen *Front Office*.

## 2.5 Struktur Organisasi Puri Darmo Serviced Residence



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Puri Darmo Serviced Residence

## 2.6 Fungsi Setiap Departemen Puri Darmo Serviced Residence

Puri Darmo Serviced Residence terdiri atas beberapa departemen diantaranya Departemen *Front Office*, Departemen Marketing, Departemen *Engineering*, Departemen *Restaurant*, Departemen *Security*, Departemen *Housekeeping*, dan Departemen *Finance*. Seluruh departemen tersebut dikepalai oleh *Operational Manager* yang akan bertanggungjawab langsung kepada *Owner* Puri Darmo Serviced Residence. Berikut ini pembagian tugas dari masing-masing departemen yang ada di Puri Darmo Serviced Residence:

### 1. Departemen *Front Office*

Departemen *Front Office* merupakan sebuah departemen pada Puri Darmo Serviced Residence yang memiliki tugas dan fungsi dalam

melayani pelanggan atau tamu mulai dari pemesanan unit, *check in*, pembayaran tagihan sampai dengan tamu *check out*.

## **2. Departemen Marketing**

Departemen Marketing merupakan sebuah departemen pada Puri Darmo Serviced Residence yang memiliki tugas dan fungsi dalam memasarkan unit apartement untuk mendapatkan pelanggan baik pelanggan individual maupun pelanggan perusahaan yang akan menyewa apartemen.

## **3. Departemen Engineering**

Departemen *Engineering* adalah sebuah departemen yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam merawat dan memperbaiki peralatan yang dimiliki perusahaan baik peralatan kelistrikan maupun peralatan bangunan.

## **4. Departemen Restaurant**

Departemen *Restaurant* adalah sebuah departemen yang memiliki peran dalam memberikan layanan kamar pada pelanggan.

## **5. Departemen Security**

Departemen *Security* adalah sebuah departemen yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam menjaga keamanan dan kenyamanan.

## **6. Departemen Housekeeping**

Departemen *Housekeeping* adalah sebuah departemen yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan pembersihan kamar atau unit tamu.

## **7. Departemen Finance**

Departemen *Finance* adalah sebuah departemen yang bertanggungjawab dalam mengelola dan melaporkan keuangan perusahaan.

## 2.7 Proses Bisnis Departemen *Front Office* di Puri Darmo Serviced

### Residence

Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen yang sangat berperan penting dalam pemberian pelayanan persewaan apartemen kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan *front office* berinteraksi langsung dengan pelanggan. Staff *front office* akan memberikan melayani pelanggan mulai dari pelanggan melakukan pemesanan apartemen, melakukan *check in*, proses pembayaran tagihan, sampai dengan proses *check out*.

Ada 72 unit apartemen yang dikelola Puri Darmo Serviced Residence. Untuk menunjang pelayanan persewaan apartemen tersebut, staf *front office* menggunakan aplikasi RASIO. Namun tampilan aplikasi yang kurang mudah penggunaannya membuat pelayanan persewaan apartemen membutuhkan waktu yang lama. Sebagai contoh, proses *check in*, staf *front office* membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit. Hal ini dikarenakan membutuhkan 2 (dua) kali proses dalam aplikasi RASIO. Padahal setiap kali *check in* bisa terdapat 3 sampai 4 pelanggan yang *check in*. Sehingga menimbulkan antrian yang lama dan membuat tamu merasa kesal karena menunggu lama. Demikian juga pada saat pembayaran tagihan, staf *front office* melakukan pemilihan dulu data tagihan yang akan dibayar karena tidak dipisahkan antara tagihan sewa kamar dengan tagihan pengeluaran kamar. Hal ini bisa menjadikan salah data tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan.

Oleh karena itu, staf *front office* memerlukan tampilan aplikasi yang mudah pengoperasiannya dan akurat memberikan data. Sehingga bisa melayani proses persewaan apartemen dan pembayaran tagihan dengan cepat dan tepat.